



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

INFORME N° 033-2023-EF/45.02

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

Asunto : Informe Ejecutivo de Gestión

Referencia : Resolución Ministerial N° 103-2020-EF/47 (numeral 5.4.1)

Fecha : Lima, 01 de febrero del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted en atención al asunto, a fin de elevar a su despacho el presente informe ejecutivo, sobre lo gestionado por la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario durante el año 2022, en cumplimiento de lo dispuesto en el 5.4.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/47.01, denominada “Integridad y Lucha contra la Corrupción en el Ministerio de Economía y Finanzas”.

NOMBRE DEL DIRECTIVO: Mónica Chávez Cotaquispe

UNIDAD ORGÁNICA A CARGO: Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario

1. Principales acciones y medidas implementadas

- Se realizaron coordinaciones con la Oficina General de Tecnologías de la Información-OGTI para la actualización de las funcionalidades del Sistema de Trámite Documentario (hoy Sistema de Gestión Documental Digital - SGDD); a fin que se implementen los requerimientos realizados por el Especialista en Gestión Documental, para ello se levantó información de los requerimientos que pudieran tener los usuarios internos 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 Modelo de Gestión Documental 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 Economía y Finanzas” y la implementación del Formulario de Registro de Consultas y el Formulario de Sugerencias en la página web.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

2. Principales logros alcanzados

La OGD AU durante el 2022 logró la certificación del ISO 9001:2015 "Sistema de Gestión de la Calidad" e ISO 37001:2016 "Sistema de Gestión Antisoborno" en los procedimientos de: S04.01.01 Recepción Documental, S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos, S04.02.01 Atención de consultas y el S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.

Logros en el proceso de Recepción Documental

- En cuanto al proceso de recepción documental, al cierre del segundo semestre del 2022 se recibieron un total de 137347 documentos, de los cuales el 89% fueron presentados a través del canal virtual: Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE y Ventanilla Electrónica del MEF.

Logros en el proceso de Notificaciones

- Se gestionaron 115,855 notificaciones dirigidas a entidades y/o personas naturales: 112,628 (97%) a través del canal virtual y 3,227 (3%) mediante el canal físico. Se produjo ahorro en el uso del servicio courier, lo que ha permitido calcular un monto aproximado de S/ 1,272,221.50 Soles de ahorro que significa la transición de notificaciones físicas a virtuales.
- Se desarrollaron e implementaron mejoras en la Ventanilla Electrónica para la gestión de las comunicaciones externas que se remiten al MEF a través del este canal virtual.

Logros en el proceso Archivístico

- Mediante Resolución Ministerial N° 269-2022-EF/45 se logró la aprobación del Programa de Control de Documentos Archivísticos del MEF.
- Cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo Archivístico del Ministerio de Economía y Finanzas - PATA 2022, aprobado con Resolución Ministerial N° 345-2021-EF/45.

Logros en el proceso de Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos

- Durante el año 2022 se recibieron 1189 solicitudes de Acceso a la Información Pública. Las Unidades Orgánicas poseedoras de la información solicitaron 9 prórrogas en dicho periodo. Asimismo, se gestionaron 64 reclamos y 26 quejas en el referido periodo.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

Logros en la Mejora de la Calidad de los Servicios ofrecidos al Usuario

- Con Resolución de Secretaría General N° 068-2022-EF/13, de fecha 30 de noviembre del 2022, se aprobó la Directiva N° 002-2022-EF/45.01, denominada “Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”.
- Se gestionaron las mejoras del Sistema de Atención de Consultas con la Oficina General de Tecnologías de la Información para facilitar el registro y búsqueda de información del usuario con el fin de gestionar ordenada y oportunamente las consultas que formulan los usuarios a través de los canales de atención.
- Se mantiene disponible la APP MEFmóvil en su versión 01, desde la cual la ciudadanía puede realizar el seguimiento de trámites y registro de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.

Logros en el Desempeño del Modelo de Gestión Documental

- Durante el 2022 se ha logrado realizar la medición de los cinco (5) indicadores de los objetivos del Modelo de Gestión Documental, obteniendo los siguientes resultados:
 - Indicador 1: Porcentaje de documentos de gestión interna emitidos electrónicamente
Meta: 80% / Resultado obtenido: 99.7% (promedio)
 - Indicador 2: Porcentaje de documentos de gestión externa emitidos electrónicamente
Meta: 80% / Resultado obtenido: 95% (promedio)
 - Indicador 3: Tasa de variación del consumo de papel
Meta: -5% / Resultado obtenido: -4% (variación)
 - Indicador 4: Tasa de variación del consumo de tóner
Meta: -5% / Resultado obtenido: -6% (variación)
 - Indicador 5: Porcentaje de notificaciones realizadas a través del canal virtual
Meta: 80% / Resultado obtenido: 96% (promedio)
- En el marco de la mejora continua del proceso de emisión de documentos electrónicos con firma digital se validó y autorizó la creación de dos nuevos tipos documentales en el SGDD para que se emitan al 100% de manera digital que corresponden a las series documentales del Órgano de Control Institucional denominadas: Informes de Servicios Relacionados y Hoja Informativa; las cuales se generarán a partir del 2023.

Logro en la Implementación de Componentes en el Sistema de Gestión de Microformas

- Con Resolución de Secretaría General N° 024-2022-EF/13, se aprueba el Manual del Sistema de Microformas del 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 DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

- Con Resolución de Secretaria General N° 026-2022-EF/13, se aprueba el Manual de Seguridad de la Información del Sistema de Producción de Microformas del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Se implementó el ambiente de la Línea Propia de Microformas ubicado en la sede del Archivo Central – La Molina.
- Se logró obtener el Certificado de Idoneidad Técnica para la producción de microformas N° 2205120AFB, que declara al MEF como entidad que tiene la capacidad de producir microformas con valor legal en formato digital a partir de documentos en papel.
- Se logró obtener la Constancia de Vigencia N° C&P-C-150-2022, como resultado de la primera inspección de supervisión, que indica que el Ministerio de Economía y Finanzas - Oficina General de Servicio al Usuario, ha demostrado mantener vigente el cumplimiento de los requisitos inicialmente certificados conforme a la Norma Técnica Peruana NTP 392.030-2: 2015. Microformas.

3. Asuntos pendientes

- Lograr la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015 de los siguientes procesos:
 - ✓ S04.01.02 - Notificación de Documentos.
 - ✓ S04.01.04 - Seguimiento de Modelo de Gestión Documental.
 - ✓ S.04.01.03.01 – Transferencia documental.
 - ✓ S.04.01.03.02 - Valoración documental.
 - ✓ S.04.01.03.04 - Descripción documental.
 - ✓ S.04.01.03.05 – Producción de Microformas.
 - ✓ S04.02.03 - Atención de quejas.
 - ✓ S04.02.04 - Atención de reclamos.
- Mejorar las funcionalidades del software que gestiona los procesos del Modelo Gestión Documental (emisión, recepción, despacho y archivo) en el marco de los requisitos establecidos en la Ley de Gobierno Digital.
- Ampliar el alcance del Sistema de Producción de Microformas para el procesamiento con valor legal los documentos electrónicos con firma digital.
- Implementación de un portal web y repositorio digital para publicación de fuentes de información archivística y bibliográfica generadas por el MEF.





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS
OFICINA GENERAL DE SERVICIOS AL USUARIO

“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”
“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

- Ampliar las funcionalidades del aplicativo MEFmóvil a fin de brindar a nuestros usuarios la oportunidad de solicitar los distintos servicios que brinda el Ministerio de Economía y Finanzas desde sus dispositivos móviles.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
MONICA D. CHAVEZ COTAQUISPE
Directora de la Oficina de Gestión Documental
y Atención al Usuario

