



Resolución de Secretaría General

Lima, 25 de abril del 2025

N° 024-2025-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, bajo dicho marco normativo, con Resolución Ministerial N° 269-2023-EF/41, se aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas";

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

Que, la Política Nacional para la Calidad, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, se sustenta, entre otros, en el principio rector de enfoque orientado al ciudadano, con la finalidad de ofrecer y prestar un bien y/o un servicio, por el sector público o privado, orientado a satisfacer los requerimientos del ciudadano, y que los niveles de calidad de dichos bienes y servicios cumplan los requisitos exigidos con las especificaciones de las partes, desplegándose los esfuerzos necesarios para alcanzarla;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual tiene como Objetivo Prioritario 3, Fortalecer la mejora continua en el Estado;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 437-2023-EF/41, se aprueba la "Política del Sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Economía y Finanzas";

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



MARTINEZ ZAVALET Aña
Teresa FAU 20131370645
soft
Fecha: 28/04/2025 10:33:39
Motivo: Doy V° B°



VARGAS MEDRANO Carlos
Alberto FAU 20131370645
soft
Fecha: 28/04/2025 10:12:20
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/04/2025 10:41:11
Motivo: Doy V° B°





VARGAS MEDRANO Carlos
Alberto FAU 20131370645
soft
Fecha: 28/04/2025 10:12:54
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 28/04/2025 10:41:36
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU 20131370645
soft
Fecha: 28/04/2025 10:33:39
Motivo: Doy V° B°

De conformidad con lo dispuesto en la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada con Resolución Ministerial N° 269-2023-EF/41; en la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas; y, en la Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 06), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2. Derogar la Resolución de Secretaría General N° 018-2024-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Documental y de Atención al Usuario (versión 05).

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

Regístrate y comuníquese.



Documento firmado digitalmente
PEDRO M. TAPIA ALVARADO
Secretario General
Ministerio de Economía y Finanza



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



MARTINEZ ZAVALET A Ana
Teresa FAU 20131370645
soft
Fecha: 03/04/2025 10:34:23
Motivo: Doy V° B°



JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 03/04/2025 14:47:13
Motivo: Doy V° B°



MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 03/04/2025 10:55:47
Motivo: Doy V° B°

2025

Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Abril de 2025	Sexta versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas	06	OGSU DEFCON

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE	4
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	4
5. MARCO NORMATIVO.....	4
6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO	7
7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN ..	8
8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS	11
8.1 S04.01 Gestión Documental	11
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental	15
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos.....	20
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos.....	29
8.1.3.1 S04.01.03.01 Organización y Descripción de Documentos	33
8.1.3.2 S04.01.03.02 Transferencia de Documentos	37
8.1.3.3 S04.01.03.03 Eliminación de Documentos	43
8.1.3.4 S04.01.03.04 Producción de Microformas	48
8.1.3.5 S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos.....	59
8.2 S04.02 Atención al Usuario	64
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas.....	69
8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública	74
8.2.3 S04.02.03 Atención de reclamos.....	84
8.2.5 S04.02.04 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	89

1. INTRODUCCIÓN

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

Para un mejor desarrollo de la primera fase de la gestión por procesos, “i) Determinación de Procesos”, el Ministerio la ha segmentado en dos (02) etapas, en la primera se elaboró el Mapa de Procesos, culminando con la aprobación del mismo a través de la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13; y en la segunda se caracterizan los procesos identificados previamente hasta el nivel de procedimiento, dicha caracterización implica el detalle de las actividades de procedimientos; así como, la elaboración de los diagramas de flujo, para lo cual se toma en consideración lo establecido en la Directiva N° 001-2023-EF/41.02 - “Disposiciones para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 269-2023-EF/41.

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

2. OBJETIVO

El presente Manual de Procedimientos describe en forma secuencial y lógica las actividades de los procesos de nivel 1, nivel 2 y nivel 3 que forman parte del proceso de soporte nivel 0 “Gestión Documental y de Atención al Usuario”, a fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos del Ministerio de Economía y Finanzas.

3. ALCANCE

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

4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El dueño del proceso debe revisar anualmente los procesos y sus procedimientos con la finalidad de identificar una necesidad de actualización y mejora, de conformidad con lo señalado en el numeral 4.5 del numeral 4 la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”, aprobada con Resolución Ministerial N° 269-2023-EF/41.

5. MARCO NORMATIVO

5.1 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Resolución Ministerial N° 269-2023-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2023-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”.

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

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

- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.
- Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
- Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública. .
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado - PIDE.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.
- Resolución Ministerial N° 396-2024-EF/45, que aprueba la Directiva N° 003-2024-EF/45.01 denominada “Disposiciones y Procedimientos para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada “Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y finanzas”.

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

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

6. INVENTARIO DEL MACROPROCESO

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

TIPO	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 01	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 02	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 03
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	Organización y Descripción de Documentos
							S04.01.03.02	Transferencia de Documentos
							S04.01.03.03	Eliminación de Documentos
							S04.01.03.04	Producción de Microformas
							S04.01.03.05	Atención de Servicios Archivísticos
					S04.02	Atención al Usuario	--	--
							--	--
							--	--
							--	--

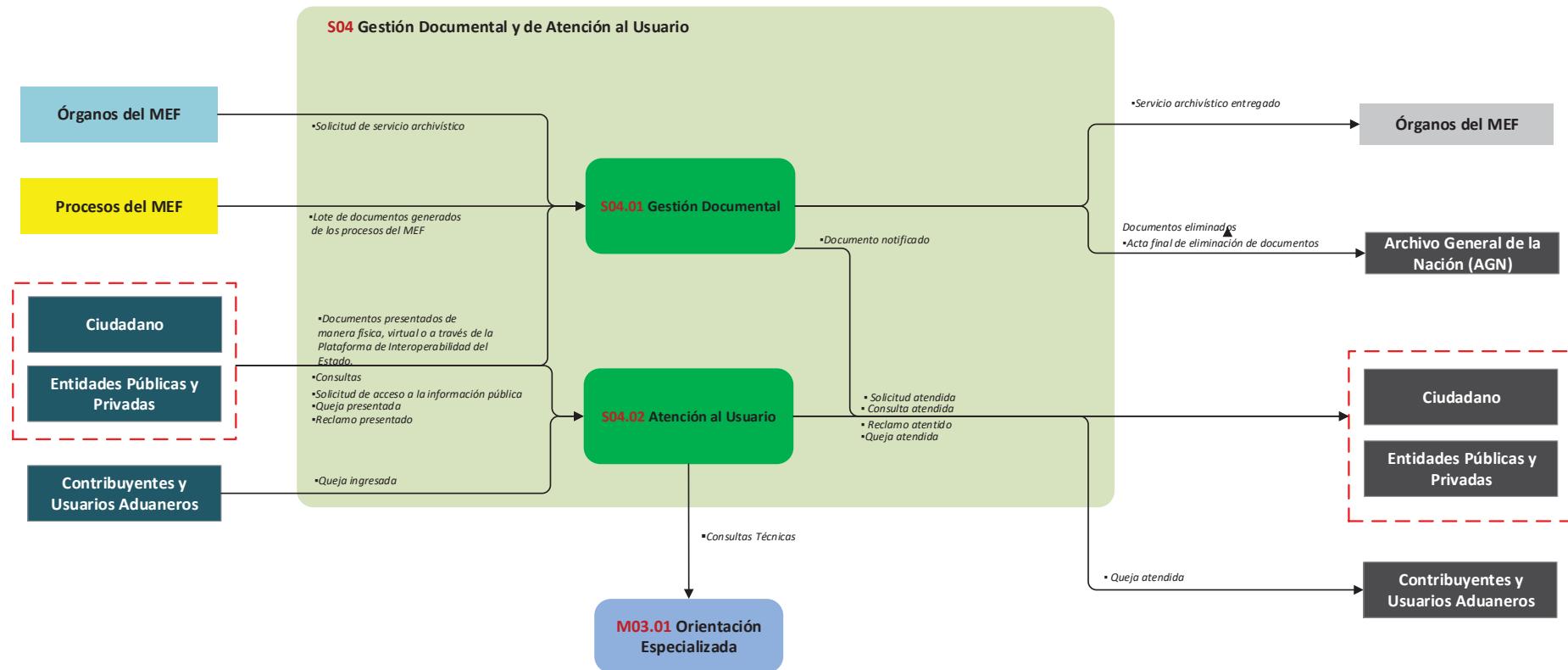
Elaborado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

7. FICHA TÉCNICA DEL MACROPROCESO Y DIAGRAMA DE INTERRELACIÓN

FICHA TÉCNICA DE PROCESO						
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión Documental y Atención al Usuario					
CÓDIGO	S04	TIPO DE PROCESO	Soporte			
OBJETIVO DEL PROCESO	Orientar e informar sobre los servicios y actividades que desarrolla el Ministerio; así como, administrar eficazmente la gestión documental, brindando una atención de calidad al ciudadano y al usuario interno.	DUEÑO DEL PROCESO	Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.			
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ■ Órganos del MEF. ■ Entidades Públicas y Privadas. ■ Ciudadanía. ■ Alta Dirección. ■ OGSU. ■ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. ■ Documentos pendientes de organizar y describir provenientes de los procesos del MEF. ■ Series documentales organizadas y descriptas. ■ Series documentales transferidas. 	S04.01	Gestión Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"> ■ Documento derivado. ■ Documento notificado. ■ Cargo de envíos realizados. ■ Hoja de Envío. ■ Series documentales organizadas y descriptas ■ Series documentales transferidas ■ Series documentales eliminadas ■ Documento procesado a formato digital ■ Servicio archivístico realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Órganos del MEF. ■ Entidades Públicas y Privadas. ■ Ciudadanía. ■ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF. ■ Alta Dirección. ■ Archivo General de la Nación. ■ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ■ Entidades Públicas ■ Entidades Privadas. ■ Contribuyentes. ■ Usuarios Aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consultas. ■ Solicitud de acceso a la información pública. ■ Reclamo presentado. 	S04.02	Atención al Usuario	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulta atendida. ■ Solicitud atendida. ■ Reclamo atendido. ■ Consultas Técnicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ■ Entidades Públicas. ■ Entidades Privadas. ■ Contribuyentes. ■ Usuarios Aduaneros. ■ Órganos y unidades orgánicas del MEF (M03.01)
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						

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

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



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

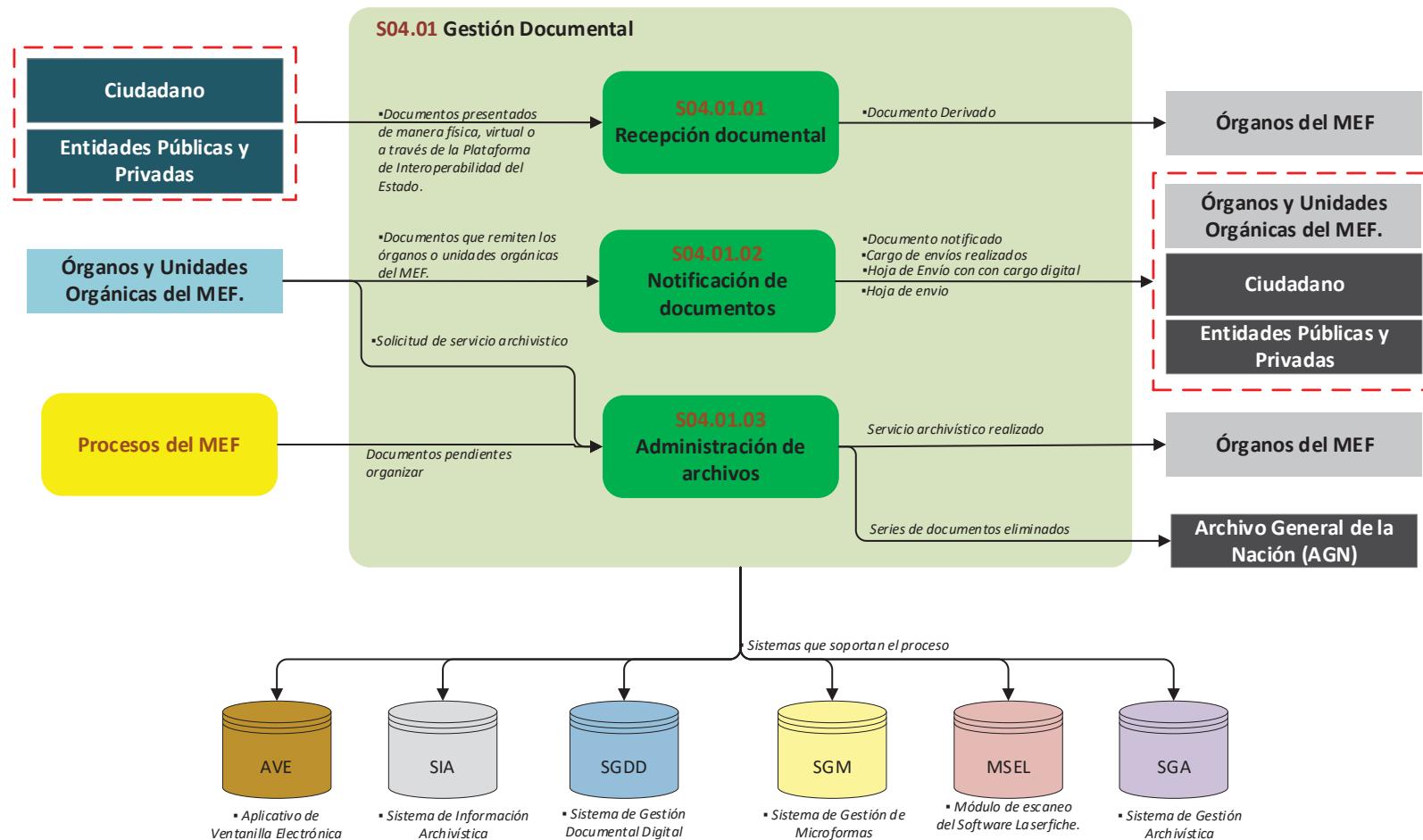
8.1 S04.01 Gestión Documental

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

					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA “Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública”. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>	
ALCANCE	Inicio: Recepción documental. Fin: Administración de Archivos.			DUEÑO DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadano. ▪ Entidades Públicas y Privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado. 	S04.01.01	Recepción documental	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento Derivado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF. 	S04.01.02	Notificación de Documentos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento notificado. ▪ Cargo de envíos realizados ▪ Hoja de Ruta con Cargo Digital ▪ Nota Informativa. ▪ Hoja de Envío. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas y Privadas. ▪ Ciudadano. ▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF. ▪ Procesos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos pendientes de organizar y describir provenientes de los procesos del MEF. ▪ Solicitud de servicio archivístico 	S04.01.03	Administración de Archivos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Series documentales eliminadas ▪ Servicio archivístico realizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. ▪ Archivo General de la Nación.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a repositorios de documentos. ▪ Aplicativo de Ventanilla Electrónica (VE). ▪ Catálogo de documentos históricos (Excel) ▪ Correo electrónico. ▪ Inventario General de Documentos. ▪ MEFirma. ▪ Módulo de escaneo del Software Laserfiche. ▪ Plataforma de Courier. 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos registrados de manera oportuna. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes. ▪ Documentos Notificados de los distintos canales. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central. 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Información Archivística (SIA) ▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM). ▪ Sistema de Gestión del Archivística (SGA) ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Software de Grabación. ▪ Software Laserfiche ▪ VPN. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. ▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal. ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes.
CONTROLES	RECURSOS
<p>Procedimiento de Recepción documental</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad ▪ Registrar documento. En presencial, en caso de tratarse de un documento físico, se coloca un sello de recepción. <p>Procedimiento de Notificación de Documentos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar seguimiento con el ID de las notificaciones en la Plataforma (aplicativo, sistema o software) de la empresa de Courier. ▪ Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados. ▪ Realizar seguimiento a través de los estados de la Hoja de Envío, hasta dos (2) días hábiles posterior al envío. <p>Proceso de Administración de Archivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Verificación de inventarios de registro. ▪ Verificación de inventario esquemático. ▪ Verificación y revisión del cumplimiento de los requisitos de la transferencia. ▪ Lineamientos del Sistema de Archivo del MEF. ▪ Procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones de la Oficina General de Recursos Humanos ▪ Computadoras ▪ Laptops ▪ Impresoras ▪ Sistemas informáticos ▪ Especialistas/Analistas/Asistente/Auxiliar/Operador ▪ Responsable de Notificaciones ▪ Fedatario(a) ▪ Supervisor ▪ Director(a) ▪ Secretario(a) General ▪ Ministro(a)

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



8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental

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

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

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

13	<p>Derivar documento al Órgano correspondiente.</p> <p>¿Es canal presencial?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la siguiente pregunta b) No: ir al FIN. <p>¿Se requiere documento físico?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 15. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista en atención al Usuario. ■ Asistente de Atención al Usuario. ■ Operador(a) en Gestión Documental ■ Asistente de Gestión de Servicios.
14	Entregar documento a órgano correspondiente. Ir al FIN .	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auxiliar de Gestión Documental.
15	Archivar documento físico. Ir al FIN .	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Auxiliar de Gestión Documental. ■ Asistente de Gestión de Servicios.

FIN: Documento Derivado.

Indicadores

- Documentos registrados de manera oportuna.
- Índice de satisfacción del cliente.
- Índice de salidas no conformes.

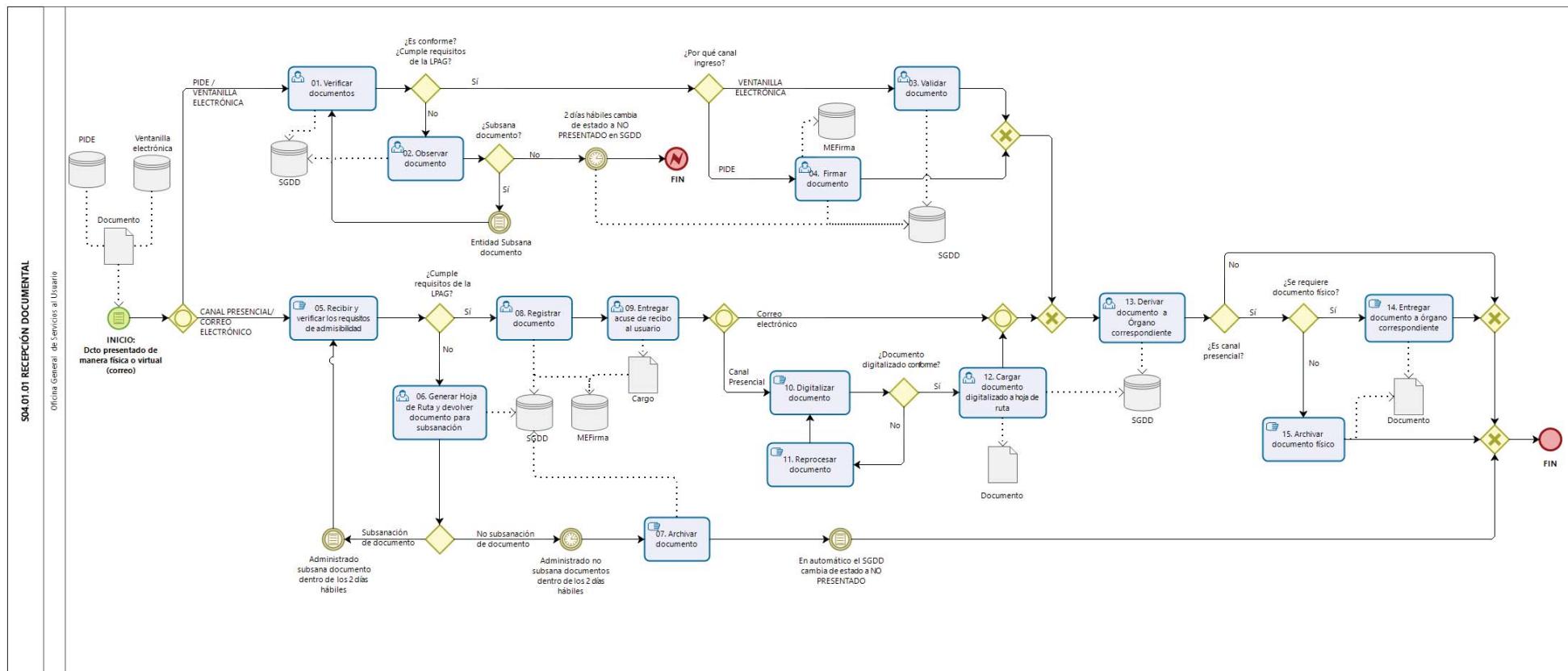
Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Aplicativo de Ventanilla Electrónica (VE).
- MEFirma.
- VPN.
- Correo electrónico.
- Acceso a repositorios de documentos.

Documentos generados

- Hoja de Ruta

Gráfico N° 03
Flujograma “S04.01.01 Recepción Documental”



8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos

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

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

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

	a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: Ir a la actividad 14.		
14	Devolver documento a través del Módulo de Mensajería del SGDD. El Órgano o Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones con nueva Hoja de Envío. Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
15	Realizar coordinación con el Órgano o Unidad Orgánica para su subsanación. Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
16	Registrar datos del destinatario en el formato de envío.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
17	Notificar Oficio por la PIDE.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
18	Realizar seguimiento a través de los estados de la Hoja de Envío, hasta dos (2) días hábiles posterior al envío. Los estados de la Hoja de Envío son: - Espera de acuse PIDE: El siguiente estado indica que se encuentra para derivación de las entidades, pero aún no sale del MEF. - Enviado: El siguiente estado indica que el documento salió del MEF, se encuentra en la plataforma PIDE - Recibido u Observado: El siguiente estado indica que la Entidad ya lo tiene recibido y se cuenta con cargo.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
19	Verificar cargo de recibido u observado en Hoja de Envío. ¿Se cuenta con cargo? a) Sí: Ir a la actividad 21. b) No: Ir a la actividad 20.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
20	Coordinar con el administrado el envío del cargo. La coordinación se realiza a través de correos electrónicos. El administrado envía el cargo y posteriormente Ir a la actividad 21. *El administrado es el encargado de la Mesa de Partes de las Entidades afiliadas a la PIDE.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

21	Devolver al Órgano o Unidad Orgánica la Hoja de Envío con cargo digital a través del Módulo de Mensajería del SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
22	<p>CASILLA ELECTRONICA</p> <p>¿Se trata de documento de Entidades con diferentes sedes a nivel Nacional con un solo RUC?</p> <p>a) Sí: *Realizar comunicación interna entre el personal de mensajería, con la finalidad de identificar el documento y el medio por el cual será canalizado. Ir a la actividad 25.</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta: ¿Se trata de destinatario cambiado?</p> <p>a) Sí: Entidades que están en la PIDE o Correo Electrónico: Ir a la actividad 22. (Visualizar fluograma).</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta: ¿El destinatario de la Hoja Envío coincide con el remitente de la Hoja de Ruta?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 23.</p> <p>b) No: Entidades que están en la PIDE o Correo Electrónico: Ir a la actividad 22.</p> <p>*En esta actividad las compuertas de divergencia y convergencia interactúan con la actividad 22. (Visualizar fluograma)</p> <p>Ir a la actividad 25 o 13, según corresponda.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
23	Pulsar en el sistema “Entregado por ventanilla” a través del Módulo de Mensajería del SGDD. Posteriormente en paralelo se desarrollan las siguientes actividades: Ir a la actividad 24 y notificar al administrado a través de la casilla electrónica.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
24	Generar Constancia de Notificación a través del Módulo de Mensajería del SGDD. El administrado es notificado a través de la casilla electrónica. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

	<u>CORREO ELECTRONICO</u>		
25	<p>¿Se envía de manera física o correo electrónico?</p> <p>a) Canal Físico: Ir a la actividad 06. b) Canal Correo Electrónico: Validar información (doble check del contraste de información).</p> <p>Ir a la siguiente actividad: ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 27. b) No: Ir a la actividad 26.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
26	<p>Devolver documento a través del Módulo de Mensajería del SGDD.</p> <p>El Órgano o Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones con nueva Hoja de Envío. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
27	Pulsar en el sistema "Despachar Virtual" a través del Módulo de Mensajería del SGDD.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
28	Completar formulario (Ventana Emergente) y dar aceptar a través del Módulo de Mensajería del SGDD.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
29	<p>Una vez realizada la actividad, el sistema en automático migra la información a través de un correo al correo electrónico de notificaciones (enviocorrespondencia@mef.gob.pe) para su distribución del personal a cargo.</p> <p>Asignar responsable para la notificación.</p> <p>El correo enviocorrespondencia@mef.gob.pe tiene subcarpetas con los nombres del personal para una adecuada asignación.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
30	<p>Verificar la ubicación de las Mesas de Partes virtuales.</p> <p>Las Entidades cuentan correo electrónico o plataforma web de mesa de partes virtuales.</p> <p>¿Qué medio de envío se utiliza? a) En el caso de correo electrónico: Ir a la actividad 35. b) En el caso de plataforma web: Ir a la actividad 31.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
31	Ingresar al Portal Web del administrado.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
32	Descargar documentos que remiten los órganos y unidades orgánicas del correo electrónico.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

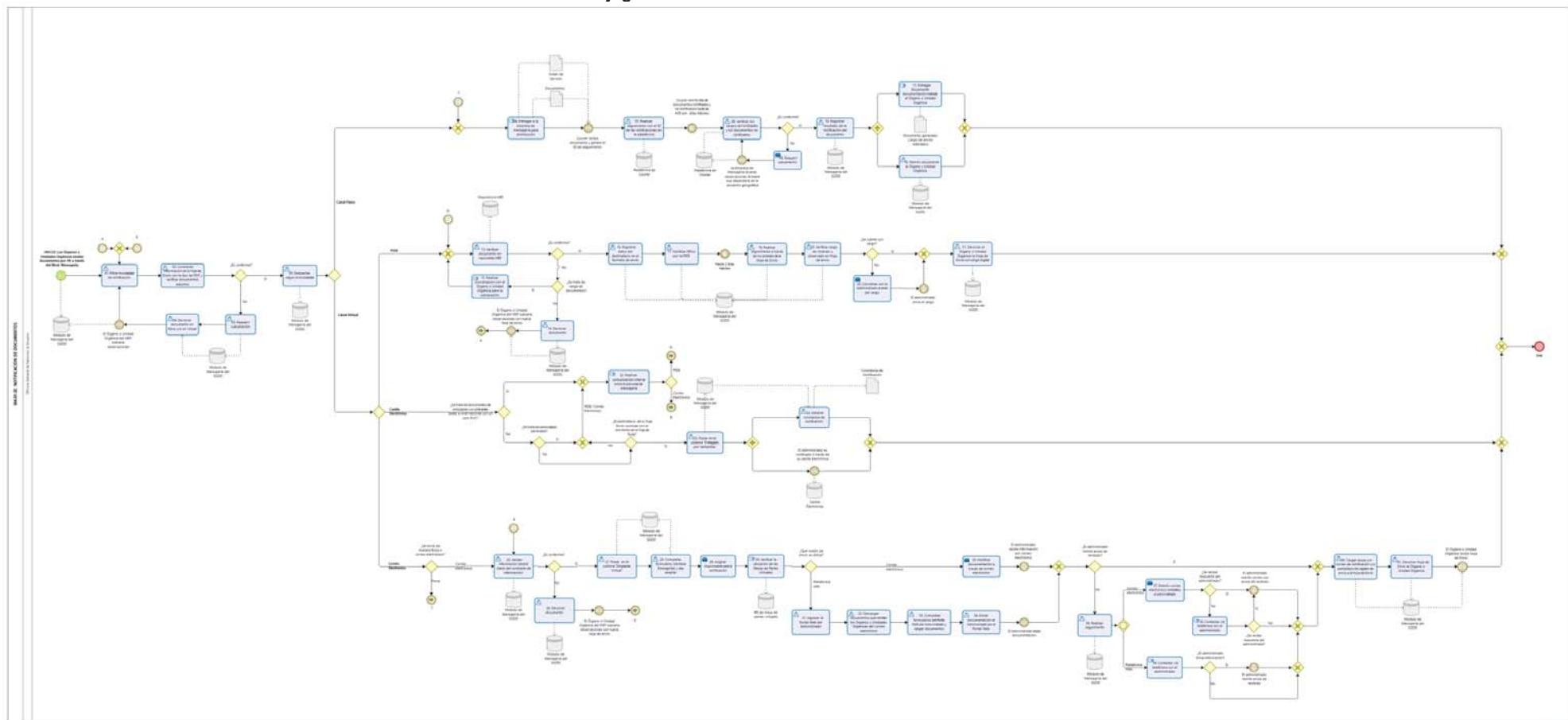
33	Completar formularios del Portal Web del administrado y cargar documentos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
34	Enviar documentación al administrado por el Portal Web. El administrado recibe documentación. Ir a la siguiente pregunta: ¿El administrado remite acuse de recibido? a) Sí: Ir a la actividad 40. b) No: Ir a la actividad 36.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
35	Notificar documentación a través de correo electrónico. El administrado recibe documentación por correo electrónico. Ir a la siguiente pregunta: ¿El administrado remite acuse de recibido? a) Sí: Ir a la actividad 40. b) No: Ir a la actividad 36.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
36	Realizar seguimiento a través del Módulo de Mensajería del SGDD. Posteriormente se desarrollan las siguientes actividades por correo electrónico o plataforma web. a) Correo Electrónico. Ir a la actividad 37. b) Plataforma Web. Ir a la actividad 39.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
37	Remitir correo electrónico reiterativo al administrado. ¿Se recibe respuesta del administrado? a) Sí: El administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 40. b) No: Ir a la actividad 38.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
38	Contactar vía telefónica con el administrado. ¿Se recibe respuesta del administrado? a) Sí: El administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 40. b) No: En caso el administrado no conteste, se sube el correo notificación y reiterativo a la Hoja de Envío. Posteriormente Ir a la actividad 40. El contacto puede ser una entidad pública, privada o ciudadanos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

39	Contactar vía telefónica con el administrado. ¿El administrado envía la información? a) Sí: El administrado remite acuse de recibido y luego ir a la actividad 40. b) No: Ir a la actividad 40 (Se carga pantallazo del registro de envío).	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
40	Cargar acuse y/o correo de notificación y/o pantallazo de registro de envío a la Hoja de Envío a través del Módulo de Mensajería del SGDD.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
41	Devolver Hoja de Envío al Órgano o Unidad Orgánica a través del Módulo de Mensajería del SGDD. El Órgano o Unidad Orgánica recibe Hoja de Envío. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

FIN: Documento notificado.

Indicadores
▪ Documentos Notificados de los distintos canales. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes.
Nivel de soporte tecnológico
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Módulo de Mensajería. ▪ Correo electrónico. ▪ Plataforma de Courier.
Documentos generados
▪ Documento notificado. ▪ Cargo de envíos realizados. ▪ Hoja de Envío con cargo digital. ▪ Constancia de Notificación ▪ Hoja de Envío

Gráfica N° 04
Flujograma “S04.01.02 Notificación de Documentos”



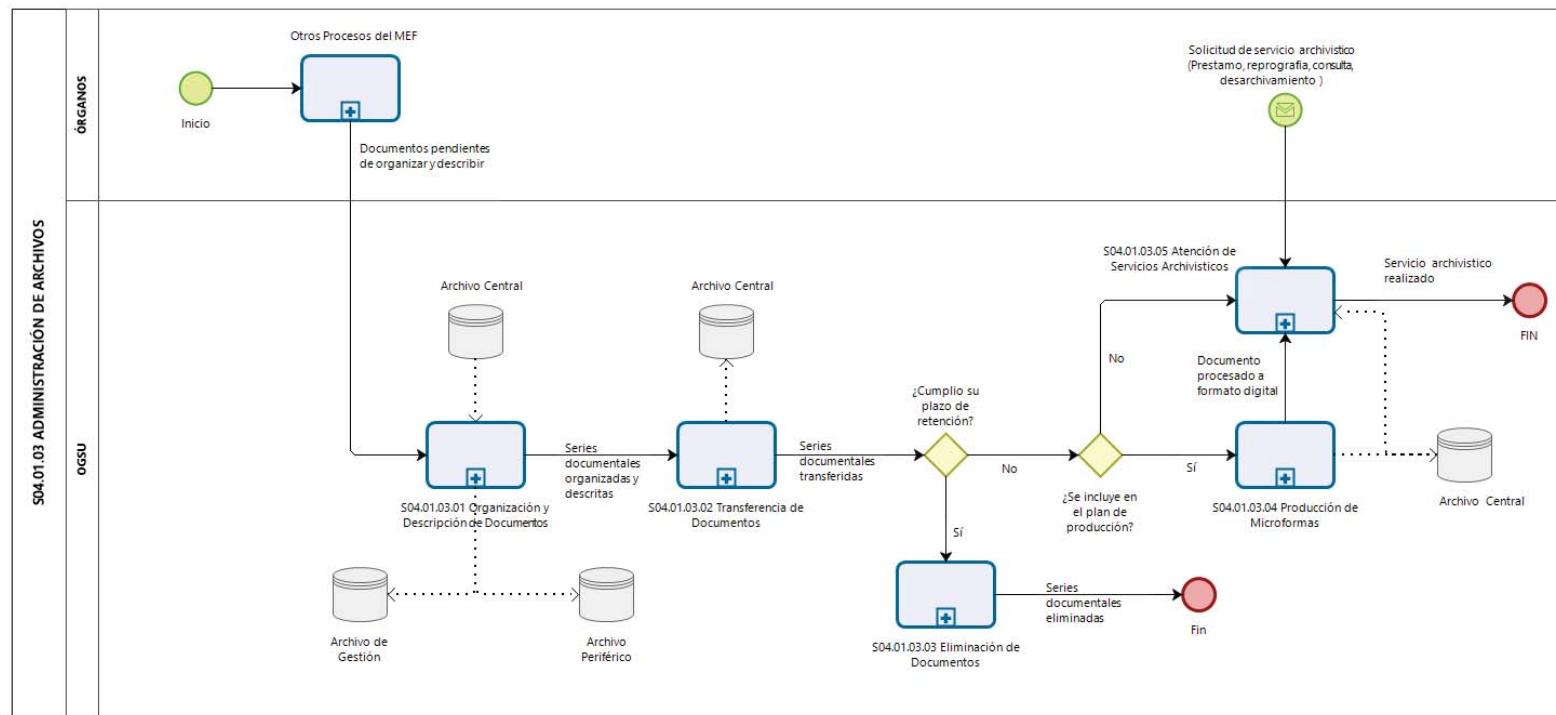
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Archivos		
CÓDIGO	S04.01.03	TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	<p>Organizar, describir, transferir, valorar, eliminar, custodiar y conservar todos los documentos producidos y gestionados por el Ministerio de Economía y Finanzas para su posterior servicio archivístico.</p>		
		BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. ▪ Normativa AGN. ▪ 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 Ministerio de Economía y Finanzas. ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". ▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". ▪ 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° 107-2023-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2023-AGN/DDPA "Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas". ▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas". ▪ 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". ▪ Resolución de Secretaría General N° 032-2024-EF/13, que aprueba el Manual de Producción de Microformas en el Ministerio de Economía y Finanzas. ▪ Norma Técnica Peruana 392.030-2:2015, que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de

					microformas en medios de archivo electrónico, según corresponda.	
ALCANCE	Inicio: Acervo documentario proveniente de los procesos del MEF Fin: servicios archivísticos realizados			DUEÑO DEL SUBPROCESO	Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.	
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
▪ Procesos del MEF	▪ Documentos pendientes de organizar y describir.	S04.01.03.01	Organización y descripción de documentos	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	▪ Series documentales organizadas y descritas	▪ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos
▪ Proceso de S04.01.03.01 Organización y descripción de documentos	▪ Series documentales organizadas y descritas	S04.01.03.02	Transferencia de documentos	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	▪ Series documentales transferidas	▪ Proceso de S04.01.03.03 Eliminación de Documentos ▪ Proceso de S04.01.03.04 Producción de Microformas ▪ Proceso de S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos
▪ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos	▪ Series documentales transferidas	S04.01.03.03	Eliminación de documentos	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	▪ Series documentales eliminadas	▪ Archivo General de la Nación
▪ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos	▪ Series documentales transferidas	S04.01.03.04	Producción de Microformas	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	▪ Documento procesado a formato digital	▪ Proceso de S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos.

■ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos	■ Series documentales transferidas	S04.01.03.05	Atención de servicios archivísticos	■ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	■ Servicio archivístico realizado.	■ Órganos del MEF
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ■ Microsoft Outlook. ■ Redes Internas. ■ Office. ■ Sistema de Gestión de Microformas (SGM). ■ Software Laserfiche. ■ Software de Grabación. 				<ul style="list-style-type: none"> ■ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ■ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central. ■ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. ■ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ■ Índice de satisfacción del cliente. ■ Índice de salidas no conformes. 		
CONTROLES				RECURSOS		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Verificación de inventarios de registro. ■ Verificación de inventario esquemático. ■ Verificación y revisión del cumplimiento de los requisitos de la transferencia. ■ Lineamientos del Sistema de Archivo del MEF. ■ Procedimientos. 				<ul style="list-style-type: none"> ■ Servidores con conocimientos en la ejecución de procesos archivísticos y la normativa en materia archivística. ■ Instalaciones y mobiliario de oficina. ■ Materiales de archivo e insumos, estantería. ■ Computadoras, impresoras. ■ Equipos de protección de seguridad y salud en el trabajo. 		

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



Powered by
bizagi
 Modeler

8.1.3.1 S04.01.03.01 Organización y Descripción de Documentos

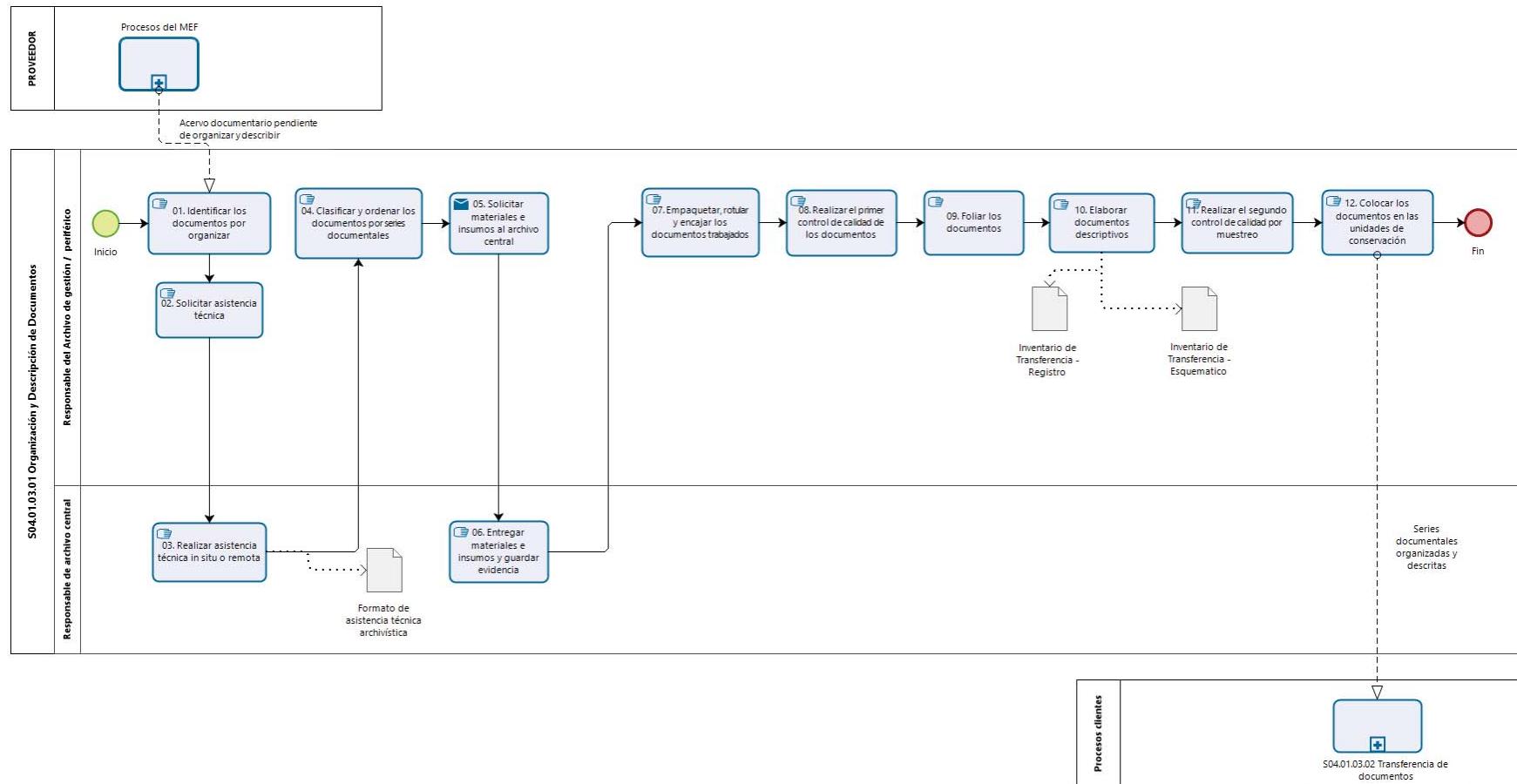
Ficha de Procedimiento Organización y Descripción de Documentos			
Código del Subproceso	Tipo de Proceso	Soporte	
Objetivo del Procedimiento	Clasificar, ordenar y describir los documentos de los archivos del MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF". ▪ Resolución Jefatural N° 107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA "Norma de administración de archivos en las entidades públicas". ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". ▪ Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública". ▪ Resolución Jefatural N°025-2019-AGN-J, que aprueba la Directiva N° 005-2019/AGN/DDPA "Lineamientos para la elaboración de documentos de Gestión Archivística para las entidades del sector Público". ▪ Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD (G). <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	▪ S04.01.03	Nombre del Proceso	▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	▪ S04.01.03.02	Nombre de Subproceso	▪ Transferencia de documentos
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario

■ Procesos del MEF		■ Documentos pendientes de organizar y describir.	■ Series documentales organizadas y descriptas	■ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad	
01	INICIO: Documentos pendientes de organizar y describir proveniente de los otros procesos del MEF. Identificar los documentos por organizar, depurar los documentos no archivísticos.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
02	Solicitar al archivo central la asistencia técnica para realizar la organización y descripción.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
03	Realizar asistencia técnica solicitada por los responsables de los archivos de gestión y periféricos. La asistencia técnica puede ser remota o in situ, utilizando el Formato de Asistencia Técnica Archivística.	OGSU / OGDAU	■ Analista del archivo central	
04	Clasificar y ordenar los documentos por series documentales, según lo establecido en la Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA-MEF).	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
05	Solicitar por medio de correo electrónico materiales al archivo central (cajas, tapas, contra tapas, pabilo e insumos de protección personal como guantes y mascarillas).	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
06	Entregar materiales e insumos de protección personal a los responsables de los archivos de gestión y periféricos y guarda evidencias de la entrega realizada.	OGSU / OGDAU	■ Responsable del archivo central	
07	Empaquetar, rotular y encajar los documentos trabajados. Utilizando los formatos establecidos en los lineamientos de Archivo Central.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
08	Realizar el primer control de calidad de los documentos trabajados verificando que estén correctamente organizados (clasificados por series documentales) y ordenados (cronológico, alfabético y/o numérico).	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
09	Foliar los documentos de acuerdo con los lineamientos del archivo central.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
10	Elaborar documentos descriptivos: <ul style="list-style-type: none">• Inventario de Transferencia - Esquemático• Inventario de Transferencia - Registro.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
11	Realizar el segundo control de calidad por muestreo, verificando la información consignada en los inventarios con los documentos en físico.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	
12	Colocar los documentos en las unidades de conservación.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico	

FIN

Indicadores
▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos.
Nivel de soporte tecnológico
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
Documentos generados
▪ Inventario de Transferencia - Esquemático ▪ Inventario de Transferencia - Registro.

Gráfico N° 06
Flujograma “S04.01.03.01 Organización y Descripción de Documentos”



8.1.3.2 S04.01.03.02 Transferencia de Documentos

Ficha de Procedimiento Transferencia de Documentos			
Código del Subproceso	S04.01.03.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Descongestionar los espacios de repositorio de las unidades de organización para un uso óptimo de los espacios en el MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas. ▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de archivos del Ministerio de Economía y finanzas. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	▪ S04.01.03	Nombre del Proceso	▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.01 ▪ S04.01.03.03 ▪ S04.01.03.04 ▪ S04.01.03.05 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organización y descripción de documentos ▪ Eliminación de documentos ▪ Producción de Microformas ▪ Atención de servicios archivísticos
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de S04.01.03.01 Organización y descripción de documentos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Series documentales organizadas y descritas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Series documentales transferidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proceso de S04.01.03.03 Producción de Microformas ▪ Proceso de S04.01.03.04 Eliminación de documentos ▪ Proceso de S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Se cuenta con series documentales organizadas y descritas. Elaborar el cronograma anual de transferencia e instructivo.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de archivo

02	Monitorear y hacer seguimiento a las transferencias programadas.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo
03	Realizar asistencia técnica a los responsables de los archivos de gestión y periféricos.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo
04	Plazo programado para realizar la transferencia Coordinar la preparación de sus series documentales para la transferencia.	UO	▪ Responsable de los archivos de gestión / periférico
05	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central, así como adjuntar los inventarios de registro y esquemático conforme a los lineamientos.	UO	▪ Responsable de los archivos de gestión / periférico
06	Elaborar el proyecto de memorando de transferencia anexar inventarios y remitir	UO	▪ Responsable de los archivos de gestión / periférico
07	Revisar documentación ¿Es conforme? a) Sí: ir a la actividad 09. b) No: ir a la actividad 08.	UO	▪ Encargado de archivos de gestión / periférico
08	Devolver documentación para subsanación, Ir a la actividad 06.	UO	▪ Encargado de archivos de gestión / periférico
09	Firmar memorando de transferencia y remitir a la OGDAU	UO	▪ Director (a) General
10	Enviar al Archivo Central los documentos organizados y descritas en sus respectivas cajas de archivo.	UO	▪ Responsable de los archivos de gestión / periférico
11	Recibir las cajas de archivo y expediente de transferencia por el SGDD.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo
12	Revisar los inventarios y contrastar con los documentos en físico. ¿Es conforme? a) Sí: ir a la actividad 16. b) No: ir a la actividad 13.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo
13	Solicitar subsanación por correo electrónico.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo
14	Realizar correcciones en los inventarios y remitir por correo electrónico.	UO	▪ Encargado de los archivos de gestión / periférico
15	Revisar inventarios subsanados. ¿Es conforme? a) Sí: ir a la actividad 16. b) No: ir a la actividad 13.	OGSU / OGDAU	▪ Analista de archivo

16	Elaborar proyecto de memorando solicitando los formatos de transferencia firmados: <ul style="list-style-type: none">• Inventario de transferencia- esquemático• Inventario de transferencia- registro	OGSU / OGDAU	■ Analista de archivo
17	Firmar inventarios de registro y esquemático y tramitar firma del Director(a).	UO	■ Encargado de los archivos de gestión / periférico
18	Firmar los inventarios de registro y esquemático y remitir.	UO	■ Director (a)
19	Elaborar proyecto de memorando anexando los inventarios de registro y esquemático firmados.	UO	■ Responsable de los archivos de gestión / periférico
20	Firmar memorando y remitir.	UO	■ Director (a) General
21	Recibir memorando y tramitar firma del inventario esquemático.	OGSU / OGDAU	■ Analista de archivo
22	Firmar inventario esquemático.	OGSU / OGDAU	■ Director (a) y Analista de archivo
23	Elaborar proyecto de memorando de conformidad de la transferencia y anexar inventario esquemático.	OGSU / OGDAU	■ Analista de archivo
24	Firmar memorando de conformidad y remitir a la UO.	OGSU / OGDAU	■ Director (a)
25	Asignar el número único en el rotulo de la caja transferida al Archivo Central.	OGSU / OGDAU	■ Analista de archivo
26	Actualizar el Inventario General del Archivo Central.	OGSU / OGDAU	■ Analista de archivo

FIN

Indicadores

- Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central.

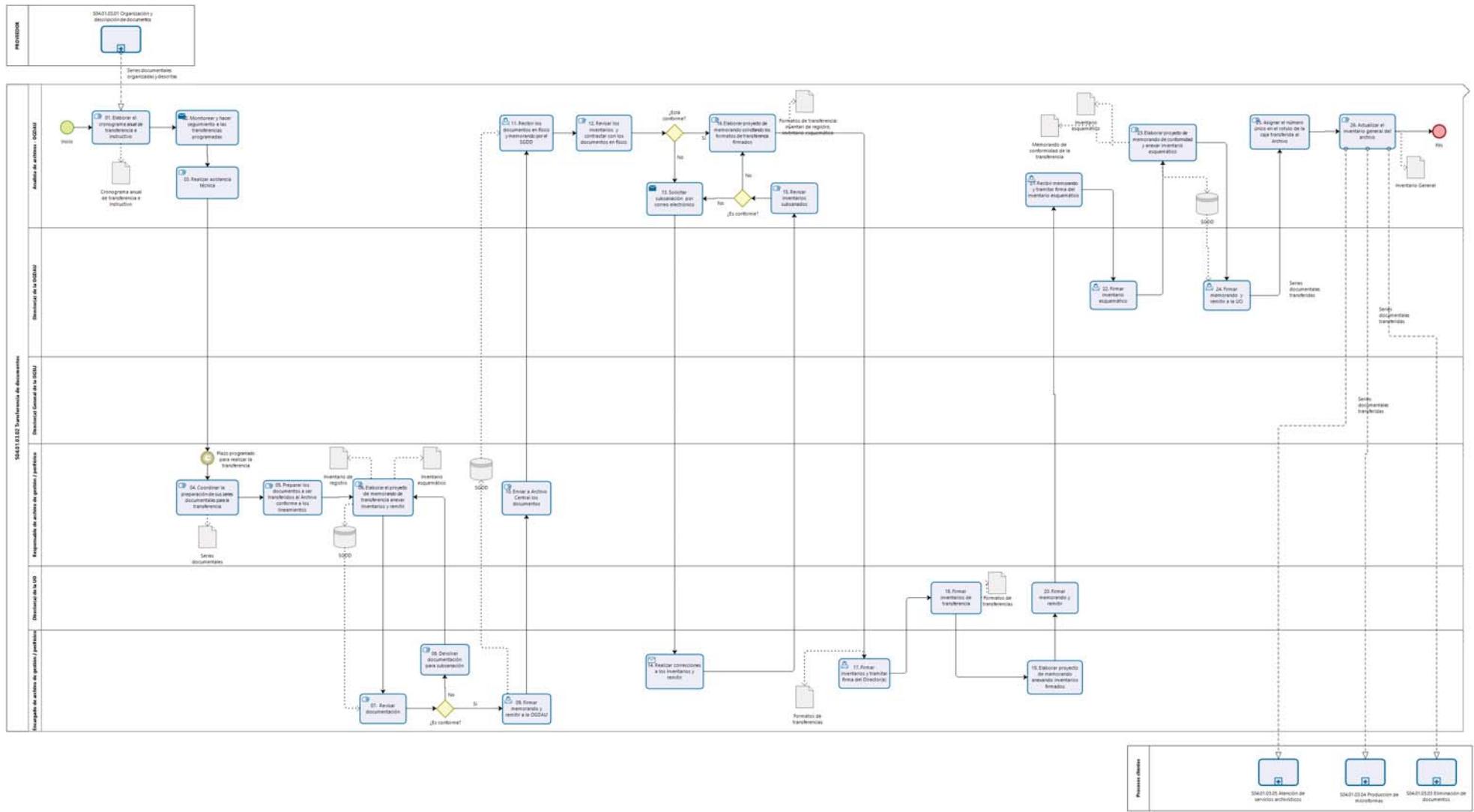
Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

Documentos generados

- Memorando de conformidad de la transferencia documental.
- Inventario de transferencia de registro.
- Inventario de transferencia esquemática.

Gráfico N° 07
Flujograma “S04.01.03.02 Transferencia de Documentos”



ANEXO 1

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA - REGISTRO

1. Órgano:

2. Unidad Orgánica:

3. Serie Documental:

4. Cantidad de metros lineales:

ANEXO 2

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA - ESQUEMÁTICO

(Parte 1: Inventario Esquemático)

Pág. N° 1 de.....

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Órgano: _____

1.2. Unidad Orgánica: _____

1.3. Nivel de Archivo: _____

1.4. Código: _____

2. REGISTRO ESQUEMÁTICO

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

2.6. CANTIDAD DE METROS LINEALES A TRANSFERIR:

3. REFERENCIA Y CONTROL

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

8.1.3.3 S04.01.03.03 Eliminación de Documentos

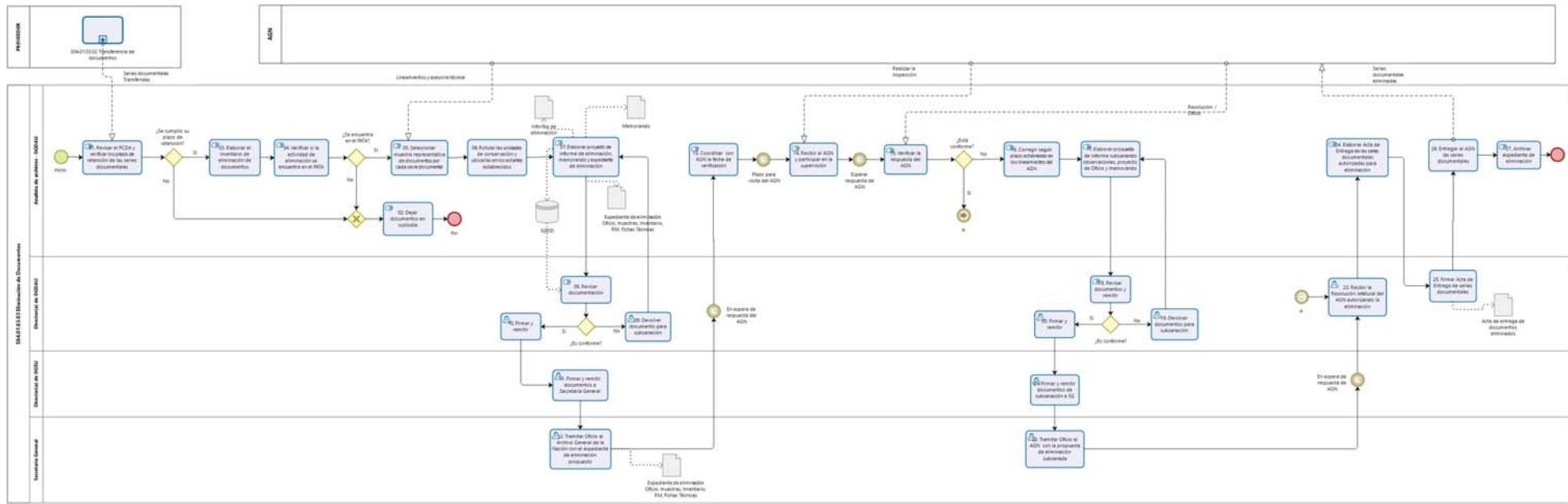
Ficha de Procedimiento Eliminación de Documentos			
Código del Subproceso	S04.01.03.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Descongestionar de manera progresiva y dinámica los archivos del MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba los Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del Ministerio de Economía y Finanzas. ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DAI "Norma para la Eliminación de Documentos de Archivo del Sector Público". <p>Las referidas normas incluyen las sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	▪ S04.01.03	Nombre del Proceso	▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	▪ S04.01.03.02	Nombre de Subproceso	▪ Transferencia de documentos.
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
▪ Proceso de S04.01.03.02 Transferencia de documentos.	▪ Series documentales transferidas.	▪ Series documentales eliminadas.	▪ AGN.
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Se cuenta con las series documentales transferidas. Revisar el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) y verificar los plazos de retención de las series documentales. ¿Se cumplió su plazo de retención? a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: ir a la actividad 02.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Archivo Central
02	Dejar documentos en custodia. Ir al Fin.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Archivo Central

03	Elaborar el inventario de eliminación de documentos.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
04	Verificar si la actividad de eliminación de documentos se encuentra en el PATA. ¿Se encuentra en el PATA? a) Sí: ir a la actividad 05. b) No: ir a la actividad 02.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
05	Seleccionar muestra representativa de documentos por cada serie documental. Seguir los lineamientos y asesoría técnica del AGN.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
06	Rotular las unidades de conservación y ubicarlas en los estantes establecidos para las propuestas de eliminación.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
07	Elaborar proyecto de Informe de Eliminación, memorando y Oficio del Expediente de Eliminación. El Expediente está conformado por: <ul style="list-style-type: none">• Oficio dirigido al AGN,• Anexo II inventario de eliminación de documentos,• Muestras documentales representativa,• Copia fedateada de la Resolución Ministerial que aprueba el PCDA,• Copia fedateada de las fichas técnicas de cada serie documental.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
08	Revisar documentación y remitir. ¿Es conforme? a) Sí: ir a la actividad 10. b) No: ir a la actividad 09.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
09	Devolver documento para subsanación.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
10	Firmar y remitir.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
11	Firmar y remitir documentos a Secretaría General.	OGSU	■ Director(a) General
12	Tramitar Oficio al AGN con el Expediente de Eliminación propuesto.	SG	■ Secretaría General.
13	Esperar respuesta del AGN. Coordinar con el AGN la fecha de la visita de verificación.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central

14	Plazo para visita del AGN. Recibir al AGN y participar en la supervisión. (Se firma Acta de Verificación de Medición de Documentos Propuestos a Eliminar)	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
15	Esperar respuesta del AGN. Verificar la respuesta del AGN. Puede ser un Oficio si hay observaciones o una Resolución si la propuesta es conforme. ¿Es conforme? a) No: ir a la actividad 16. b) Sí: ir a la actividad 23.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
16	Corregir según plazo establecido en los lineamientos del AGN.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
17	Elaborar propuesta de Informe subsanando observaciones del AGN, proyecto de Oficio para el AGN y proyecto de memorando.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
18	Revisar documentos y remitir. ¿Es conforme? a) Sí: ir a la actividad 20. b) No: ir a la actividad 19.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
19	Devolver documentos para subsanación. Regresar a la actividad 17.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
20	Firmar y remitir.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
21	Firmar y remitir documentos de subsanación a Secretaría General.	OGSU	■ Director(a) General
22	Tramitar Oficio al Archivo General de la Nación, con la propuesta de eliminación subsanada.	SG	■ Secretaría General
23	En espera de la respuesta del AGN. Recibir la Resolución Jefatural del AGN autorizando la eliminación de documentos.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
24	Elaborar Acta de Entrega de las series documentales declaradas innecesarias y autorizadas para su eliminación.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central

25	Firmar Acta de Entrega de las series documentales declaradas innecesarias y autorizadas para su eliminación.	OGSU / OGDAU	■ Director(a)
26	Entregar al AGN las series documentales declaradas innecesarias y autorizadas para su eliminación.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central
27	Archivar Expediente de Eliminación.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo Central.
FIN.			
Indicadores			
■ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente.			
Nivel de soporte tecnológico			
■ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).			
Documentos generados			
■ Acta de Entrega de las series documentales declaradas innecesarias y autorizadas para su eliminación.			
■ Resolución Jefatural que autoriza la eliminación de documentos.			

Gráfico N° 08
Flujograma “S04.01.03.03 Eliminación de Documentos”



bizagi

8.1.3.4 S04.01.03.04 Producción de Microformas

Ficha de Procedimiento Producción de Microformas			
Código del Subproceso	S04.01.03.04	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Garantizar la conversión con valor legal de los documentos de archivo en soporte físico a soporte digital, a fin de mejorar la conservación y la consulta de dichos documentos en el MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. ■ Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado. ■ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública. ■ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF". ■ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. ■ Norma Técnica Peruana 392.030-2:2015, que establece los requisitos que deben cumplir las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento de microformas en medios de archivo electrónico, según corresponda. ■ Resolución de Secretaría General N° 032-2024-EF/13, que aprueba el Manual del Sistema de Microformas del MEF. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	■ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	■ S04.01.03	Nombre del Proceso	■ Administración de Archivos
Código del Subproceso	■ S04.01.03.02 ■ S04.01.03.05	Nombre de Subproceso	■ Transferencia de documentos ■ Atención de servicios archivísticos
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
■ S04.01.03.02 Transferencia de documentos	■ Series documentales transferidas	■ Documento procesado a formato digital	■ S04.01.03.05 Atención de servicios archivísticos
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
Generación de Documentos			
01	INICIO: Se cuenta con las series documentales transferidas y el inventario del lote de los documentos. Elaborar informe con la propuesta de series documentales que se convertirán a microformas digitales	OGDAU	■ Responsable del Archivo Central
02	Aprobar informe y elevar al Comité Evaluador de Documentos (CED)	OGSU / OGDAU	■ Director(a) ■ Director(a) General
03	Evaluar y aprobar las series documentales para su conversión a microformas digitales firmando acta de aprobación.	CED	■ Miembros del Comité Evaluador de Documentos
04	Elaborar Plan de Producción de Microformas. Se utiliza como insumo el acta del CED con el detalle de las series documentales aprobadas.	OGDAU	■ Supervisor de Línea de Producción de Microformas
05	Aprobar Plan de Producción de Microformas.	OGSU / OGDAU	■ Director(a) ■ Director(a) General
Recepción y preparación			
06	Recibir el lote de documentos y verificar la cantidad e integridad de datos. La información del inventario se recibe en Excel por correo electrónico (el inventario contiene el Id de los documentos). ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 08. b) No: Ir a la actividad 07.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Recepción
07	Devolver lote de documentos al Archivo Central. Ir al FIN del procedimiento.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Recepción
08	Registrar la recepción del lote de documentos. Ese registro se realiza en el Formato "Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos/Electrónicos"	OGSU / OGDAU	■ Operador de Recepción
09	Un responsable del Archivo Central y el operador de recepción de la Línea de producción firman el Anexo 07 formato "Documentos de Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos y en Soporte Electrónico". Operador de recepción completa el Anexo 08 "Formato de Registro de Procesos".	OGSU / OGDAU	■ Operador de Recepción
10	Preparar y entregar lote de documentos para su conversión a microformas digitales. El Operador de preparación completa el Anexo 08 "Formato de Registro de Procesos". ¿Es una nueva serie documental? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la siguiente pregunta. ¿Es lote de documento electrónico? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 14.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Preparación
Digitalización			
11	Generar y firmar Acta de Apertura – Anexo 1 (Fedadario, Director(a) de la OGDAU y Supervisor(a)).	OGSU / OGDAU	■ Supervisor de Línea de Producción de Microformas

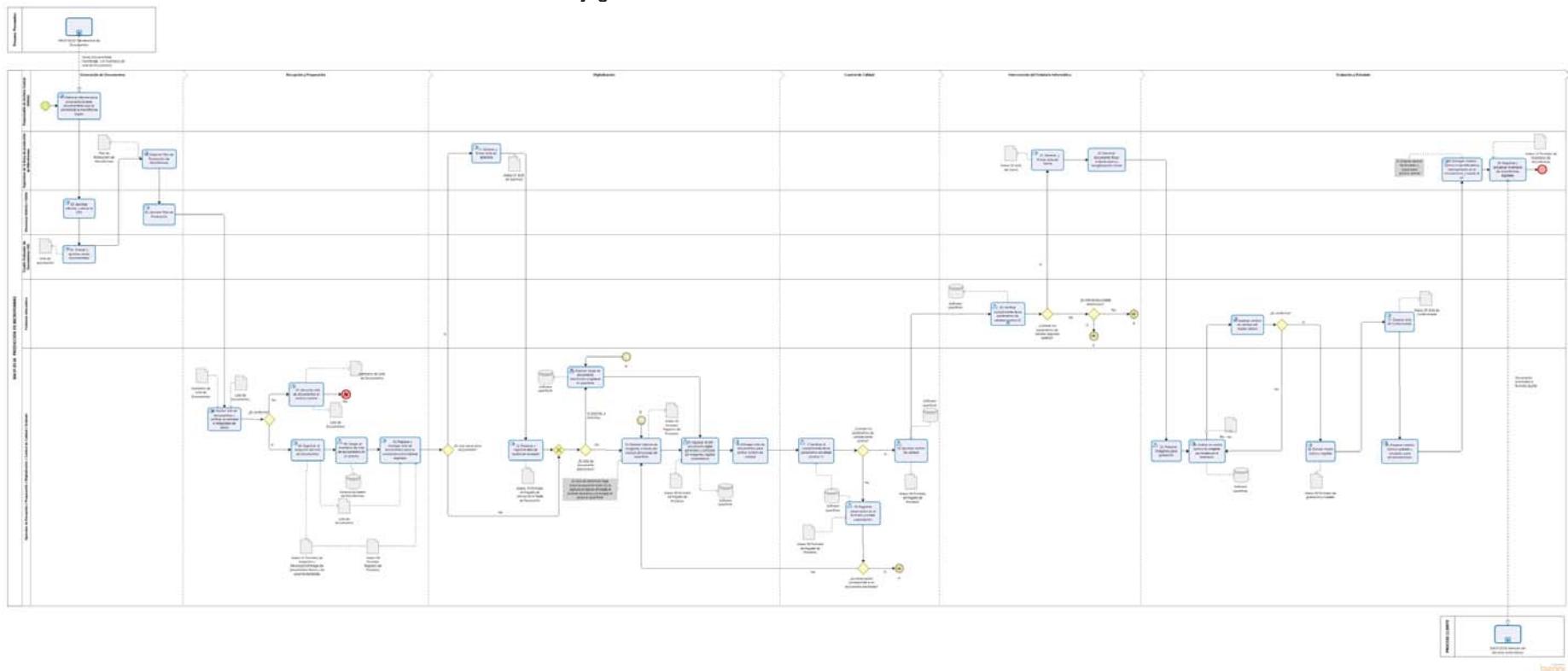
	Preparar y registrar datos de tarjeta de resolución. Verificar que la configuración del equipo escáner, cumplan con las especificaciones declaradas en el Plan de Producción. Elegir una muestra representativa de los documentos a digitalizar (contenido de imágenes, firmas, sellos, fuente densa, etc.) y digitalizarla hasta obtener una muestra óptima. Registrar valores en el Anexo 10 "Formato de Registro de Valores de la Tarjeta de Resolución". ¿Es lote de documento electrónico? a) Sí: Ir a la actividad 13 (digital a digital) b) No: Ir a la actividad 14	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
12	Realizar carga de documento electrónico original en el Laserfiche. Ir a la actividad 15	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
13	Realizar la captura de imágenes a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche. En caso de identificar hojas mayores que el formato A3, la captura se realiza utilizando el escáner de planos y la imagen se carga al Laserfiche.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
14	Ingresar Id del documento digital generado y la cantidad de imágenes obtenidas, grabar en el Laserfiche.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
15	La indexación de la metadata del documento se realiza de forma automática por la interfase con el Sistema de Gestión de Microformas. Registrar comentarios en el Anexo 08: Formato Registro de Procesos.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
16	Entregar lote de documentos digitales para primer control de calidad. Para el caso de documentos físicos se hace la entrega en físico para el contraste con el digital.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Digitalización
Control de Calidad			
17	Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad (control 1). Consiste en asegurar el alineamiento, legibilidad, fidelidad y la integridad de las imágenes obtenidas confrontándolas con los documentos de archivo originales. Además, se verifica la correcta indicación (metadatos) del documento digitalizado. ¿Cumple los parámetros de calidad del primer control? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la actividad 18.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Control de Calidad
18	Registrar observación y solicitar subsanación. Para esta actividad se realiza el registro del Anexo 08 "Formato de Registro de Procesos". La devolución del expediente es en físico la cual es trasladada al operador. Es el mismo formato de las actividades anteriores, en la versión digital no hay firmas porque sale del sistema, y en la versión impresa, es un visto bueno del operador y al final firma el supervisor. ¿La observación corresponde a un documento electrónico? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 14	OGSU / OGDAU	■ Operador de Control de Calidad
19	Aprobar control de calidad. Completar Anexo 08 "Formato de Registro de Procesos"	OGSU / OGDAU	■ Operador de Control de Calidad
Intervención del fedatario			
20	Verificar cumplimiento de los parámetros de calidad (control 2) ¿Cumple los parámetros de calidad del segundo control? a) Sí: Ir a la actividad 21 b) No: Ir a la siguiente pregunta. ¿Es lote de documento electrónico? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 14.	OGSU / OGDAU	■ Fedatario Informático
21	Generar y Firmar Acta de cierre (Fedatario, Director(a) de la OGDAU y Supervisor(a)). Se utiliza el Anexo 02 "Acta de cierre".	OGSU / OGDAU	■ Supervisor de Línea de Producción de Microformas
22	Devolver documento físico original para su reorganización inicial. Ir a la actividad 07	OGSU / OGDAU	■ Fedatario Informático
Grabación y rotulado			
23	Preparar imágenes para grabación. Consiste en ordenar las imágenes en carpetas/volumen dentro del Laserfiche de acuerdo con la capacidad del medio óptico.	OGSU / OGDAU	■ Operador de Grabado
24	Grabar en medio óptico las imágenes aprobadas por Fedatario Se utiliza el software Power2Go y la quemadora externa de discos ópticos Se generan dos ejemplares en blu-ray (1 original y 1 copia)	OGSU / OGDAU	■ Operador de Grabado
25	Realizar control de calidad del medio óptico. • Se revisa el código del disco • Se revisa la fecha y hora de grabación de los archivos • Se revisa el funcionamiento del Disco ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 26. b) No: Ir a la actividad 24. Si hubiera una observación se hace el registro de salida no conforme.	OGSU / OGDAU	■ Fedatario Informático ■ Supervisor de Línea de Producción de Microformas
26	Rotular medio óptico y registrar. Se imprimen los siguientes datos sobre la superficie del medio óptico: • Clase de Documentos • DVD/BLURAY • N° de Serie del Medio • Volumen	OGSU / OGDAU	■ Operador de Grabado

	<ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Grabación • Representante de la Fe Pública (Nombre y Código del Fedatario Informático) • Documentos desde y hasta • Lotes (Contenido del disco) <p>Utiliza Anexo 9 "Formato de grabación y rotulado" para registrar datos de las microformas generadas.</p>		
27	Generar acta de conformidad. Se utiliza el Anexo 03 "Acta de Conformidad".	OGSU / OGDAU	▪ Fedatario Informático
28	Preparar medios ópticos grabado y rotulados para almacenamiento.	OGSU / OGDAU	▪ Operador de Grabado
29	<p>Entregar medios ópticos originales para su internamiento en el microarchivo y las copias se entregan al Archivo Central.</p> <p>El microarchivo es tercerizado.</p>	OGSU / OGDAU	▪ Supervisor de Línea de Producción de Microformas
30	<p>Registrar y actualizar inventario de microformas digitales generadas.</p> <p>Utiliza el Anexo 13 "Formato de Inventario de Microformas".</p>	OGSU / OGDAU	▪ Supervisor de Línea de Producción de Microformas

FIN: Documento procesado a formato digital con valor legal

Indicadores
▪ Porcentaje de imágenes generadas con valor legal
Nivel de soporte tecnológico
▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM). ▪ Software Laserfiche. ▪ Software de Grabación.
Documentos generados
▪ Acta de Apertura. ▪ Acta de Cierre. ▪ Acta de Conformidad. ▪ Formato de recepción y Devolución/Entrega de documentos físicos/electrónicos. ▪ Formato de registro de valores de la tarjeta de resolución ▪ Formato Registro de Procesos. ▪ Formato de Inventario de Microformas

Gráfico N° 09
Flujograma “S04.01.03.04 Producción de Microformas”



ANEXO 01

FORMATO DE RECEPCIÓN Y DEVOLUCIÓN / ENTREGA DE DOCUMENTOS FÍSICOS

PROCEDENCIA: ARCHIVO CENTRAL

SERIE DOCUMENTAL: EXPEDIENTE DE CONTRATACION

Descripción de Contenido					Recepción			Devolución			Observaciones
Nº Lote	UD	TOTAL UD	TOTAL DCTOS	Estado	Fecha	V.B. RECIBE	V.B. ENTREGA	Fecha	V.B. ENTREGA	V.B. RECIBE	

UD: Caja (CJ) Expediente (EX)

Estado: Bueno (B) Regular (R) Malo (M)

ANEXO 02
FORMATO DE REGISTRO DE PROCESOS

Nº Sub Lote: _____

Fecha de Recepción: ____/____/_____

Procedencia: ARCHIVO CENTRAL

Tipo documental y/o serie: _____

Archivo Físico: X N° de imágenes: _____

Formato Predominante: A4 A3 Otros: _____

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

Supervisor MEF-OGDAU

ANEXO 03

ACTA DE APERTURA

N° AP-00 ____ -2022

I. DATOS DE LA ENTIDAD PROPIETARIA DE LOS DOCUMENTOS

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

REPRESENTANTE DE LA FE PÚBLICA:

Nombre Completo:

Código del Representante de la fe Pública: _____

FECHA DE INICIO DE LA DIGITALIZACION: _____

DATOS DEL PROCESO:

VOLUMEN N° _____

DATOS DE LOS DOCUMENTOS PROCESADOS

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

Medio de soporte: DVD

Blu-Ray

Estado de los documentos:

OBSERVACIONES:

Supervisor MEF-OGDAU

Representante MEF-OGDAU

Representante de la fe Pública

ANEXO 04

FORMATO DE REGISTRO DE VALORES DE LA TARJETA DE RESOLUCIÓN

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

REGISTRO DE VALORES DE LA TARJETA DE RESOLUCIÓN

ANEXO 05

ACTA DE CIERRE

N° AC-00____-202

Administrado: MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

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

RUC N°: 20131370645

Certificado de idoneidad técnica:

REPRESENTANTE DE LA FE PÚBLICA:

Nombre de fedatario:

Código del Representante de la fe Pública: _____

FECHA DE FIN DE LA DIGITALIZACIÓN: _____

DATOS DEL PROCESO:

VOLUMEN N° _____

DATOS DE LOS DOCUMENTOS PROCESADOS

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

N° Total de imágenes procesadas y digitalizadas: _____

Peso Total de documentos electrónicos: _____

Cantidad Total de los Documentos Procesados: _____

Medio de soporte: DVD

Blu-Ray

Estado de los documentos:

OBSERVACIONES:

Supervisor MEF-OGDAU

Representante MEF-OGDAU

Representante de la fe
Pública

ANEXO 06
ACTA DE CONFORMIDAD

ACTA DE CONFORMIDAD DE MICROGRABACION N° XXXXXXXXXXXX

Institución : MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

RUC : 20131370645

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

Certificado de Idoneidad Técnica : 2205120AFB

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

Ficha Registral :

Fedatario :

Fecha de término del

Proceso de Micrograbación :

DATOS DE LA MICROGRABACION

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

REFERENCIA AL CONTENIDO DEL PROCESO DE MICROGRABACION

Tipo de Documento: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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

DATOS TÉCNICOS

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

CONFORMIDAD

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

Fecha:

8.1.3.5 S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos

Ficha de Procedimiento Atención de Servicios Archivísticos			
Código del Subproceso	S04.01.03.05	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la atención de los servicios de préstamo, reprografía, consulta y desarchivamiento de los documentos en el MEF.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Ministerial N° 335-2021-EF/45, que aprueba la Directiva N° 007-2021-EF/45.01 denominada "Lineamientos que regulan el Sistema de Archivos del MEF". ▪ Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.02 ▪ S04.01.03.04 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia de documentos ▪ Producción de Microformas
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos y unidades orgánicas ▪ S04.01.03.02 Transferencia de documentos ▪ S04.01.03.04 Producción de Microformas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de servicio archivístico mediante correo electrónico ▪ Series documentales transferidas. ▪ Documento procesado a formato digital. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio archivístico atendido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos y unidades orgánicas del MEF
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Solicitud de servicio archivístico requerida mediante correo electrónico Revisar la información de la papeleta de solicitud de servicio archivístico.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Archivo.

	<p>Se revisa la información relacionada con el tipo de documento solicitado, serie documental, modalidad de requerimiento, entre otros.</p> <p>¿La información se encuentra completa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la siguiente pregunta. b) No: Ir a la actividad 02. <p>¿Documento se encuentra en el Archivo Central o custodia del Proveedor?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso de encontrarse en el Archivo Central, ir a la actividad 03. b) En caso de encontrarse en custodia del Proveedor, ir a la actividad 04. 		
02	<p>Revisar inventarios de transferencia de documentos y completar información.</p> <p>¿Documento se encuentra en el Archivo Central o custodia del Proveedor?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso el documento se encuentra en el Archivo Central, ir a la actividad 03. b) En caso el documento se encuentra en custodia del Proveedor, ir a la actividad 04. 	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de Archivo.
03	Realizar búsqueda del documento. según la solicitud del servicio archivístico. Ir a la actividad 06.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de Archivo.
04	Solicitar el documento al Proveedor mediante aplicativo i file Web 3.0. Luego, el Proveedor remite documento de forma física o digital.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de Archivo.
05	Recibir, revisar documentos y firmar guía de remisión del Proveedor.	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de Archivo.
06	<p>Entregar documento.</p> <p>Tener en cuenta plazo de atención, de acuerdo con el tipo de servicios archivísticos (*):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Préstamo: 4 días hábiles b) Consulta: 3 días hábiles c) Reprografía: 5 días hábiles d) Desarchivamiento: 3 días hábiles <p>(*) Dependiendo del volumen o cantidad de pedidos, podrían ser atendidos en un mayor plazo.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso de préstamo, se entrega el documento original, previo registro de datos del solicitante y del usuario final del documento solicitado. b) En caso de consulta, se facilita la información solicitada vía telefónica o correo electrónico. 	OGSU / OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de Archivo.

	c) En caso de reprografía, se proporciona el documento en fotocopia simple o fedeateada al área solicitante. Para el caso de documentos escaneados, este será enviado por correo electrónico. d) En caso de desarchivamiento, se entrega el documento o expediente solicitado por el usuario.		
07	Solicitar devolución de papeleta firmada. Responsable de solicitar documentos al Archivo Central remite papeleta firmada.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
08	Recibir papeleta firmada. a) En caso de préstamo, luego de veinte (20) días hábiles, ir a la actividad 09. b) En caso de Reprografía / consulta / desarchivamiento, ir a la actividad 10.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
09	Solicitar devolución del documento o ampliación del plazo. Responsable de solicitar documentos al Archivo Central devuelve documento o amplía plazo de préstamo.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
10	Registrar en base de datos de solicitud de servicios archivísticos. a) En caso de Consulta / Desarchivamiento, ir al FIN. b) En caso de reprografía, ir a la actividad 13. En caso de préstamos, ir a la actividad 11.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
11	Revisar los documentos devueltos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 12.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
12	Solicitar subsanación de observaciones. Órganos y unidades orgánicas subsanan observaciones. Luego, ir a la actividad 11.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
13	Devolver los documentos a su ubicación de origen en Archivo Central.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.
14	Devolver los documentos a la empresa de custodia. La empresa de custodia recoge los documentos y se firma la guía de remisión por la entrega.	OGSU / OGDAU	■ Analista de Archivo.

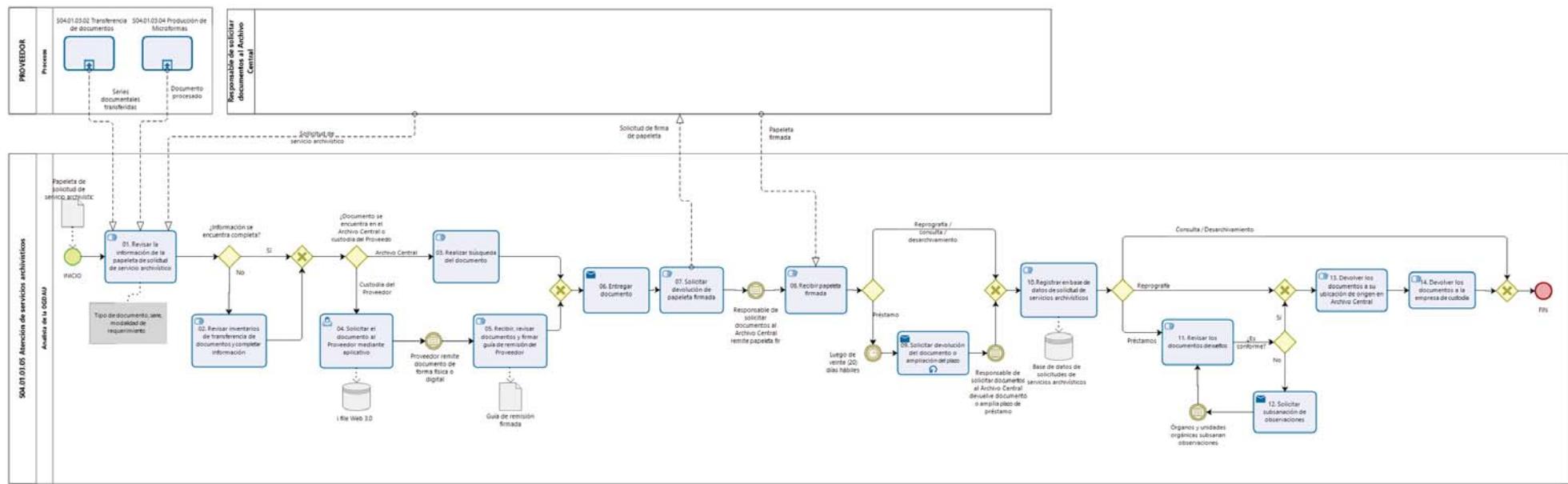
FIN: Servicio archivístico atendido

Indicadores

- Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.
- Índice de satisfacción del cliente.

- | |
|---|
| ■ Índice de salidas no conformes. |
| Nivel de soporte tecnológico |
| ■ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). |
| Documentos generados |
| ■ Correos.
■ Papeletas. |

Gráfico N° 10
Flujograma “S04.01.03.05 Atención de Servicios Archivísticos”



Powered by
bizagi
Workflow

8.2 S04.02 Atención al Usuario

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
NOMBRE SUBPROCESO	DEL	Atención al Usuario	
CÓDIGO	S04.02	TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	<p>Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada atención al ciudadano, cumpliendo con protocolos y con los plazos de atención de consultas, quejas; así como las quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias, reclamos y solicitudes de acceso a la información pública requeridas al Ministerio de Economía y Finanzas.</p>		
		BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 135-99-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero. ▪ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal. ▪ Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones. ▪ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ▪ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución Ministerial N° 396-2024-EF/45, que aprueba la Directiva N° 003-2024-EF/45.01, “Disposiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas”.

					<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución de Secretaría General N° 061-2024-EF/13, Directiva N° 002-2024-EF/45.01 “Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas”. ▪ Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 “Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF. ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP. - Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos. ▪ Resolución de Secretaría General N° 087-2024-EF/13, Directiva N° 004-2024-EF/45.01 “Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>	
ALCANCE	Inicio: Atención de consultas Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias		DUEÑO DEL SUBPROCESO		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero. 	
PROVEEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas 	S04.02.01	Atención de consultas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta atendida. ▪ Consulta técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ▪ Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas. ▪ M03 Gestión de la Asistencia, Opinión y Capacitación Técnica Especializada económica y financiera del Sector Público.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública 	S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de acceso a la información pública atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).

■ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).	■ Reclamo presentado	S04.02.03	Atención de reclamos	■ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	■ Reclamo atendido.	■ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
■ Contribuyentes. ■ Usuarios Aduaneros.	■ Queja ingresada	S04.02.04	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	■ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero	■ Queja atendida.	■ Contribuyentes. ■ Usuarios Aduaneros

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO

SISTEMAS INFORMÁTICOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ■ Sistema de Atención de Consultas (SAC). ■ Módulo de Atención de Quejas. ■ Ventanilla Electrónica. ■ Plataforma de atención de reclamos. ■ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA). ■ Sistema de Registro de Sugerencias y Consultas (SIGESCO) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consultas atendidas dentro del plazo. ■ Índice de satisfacción del cliente. ■ Índice de Salidas no Conformes. ■ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno. ■ Índice de satisfacción del cliente. ■ Índice de Salidas no Conformes. ■ Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo oportuno. ■ Índice de satisfacción del cliente ■ Índice de salidas no conformes ■ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.
CONTROLES	RECURSOS
<p>Procedimiento de Atención de consultas</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Registrar y evaluar la consulta por el Analista en Atención al Usuario u Operador Telefónico ■ Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas por el Analista en Atención al Usuario <p>Procedimiento de Atención de solicitudes de acceso a la información pública</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Registrar y cargar en el SGDD la atención de solicitudes de acceso a la información pública, por el Asistente de atención al ciudadano. ■ Evaluar solicitud de acceso a la información, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos, el/la Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular) y el/la Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno) ■ Enviar información solicitada por casilla electrónica <p>Procedimiento de Atención de quejas</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Revisar datos generales del administrado, con la información de la queja, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ■ Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel (como control interno), por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Instalaciones de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ■ Instalaciones de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero. ■ Laptops. ■ Impresoras. ■ Sistemas informáticos. ■ Especialistas/Analistas/Asistente/Técnico. ■ Responsable del Órgano. ■ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica). ■ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero. ■ Director(a) General. ■ Director(a).

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Registrar y derivar respuesta de atención de la queja, por el Superior Jerárquico del quejado. | |
|--|--|

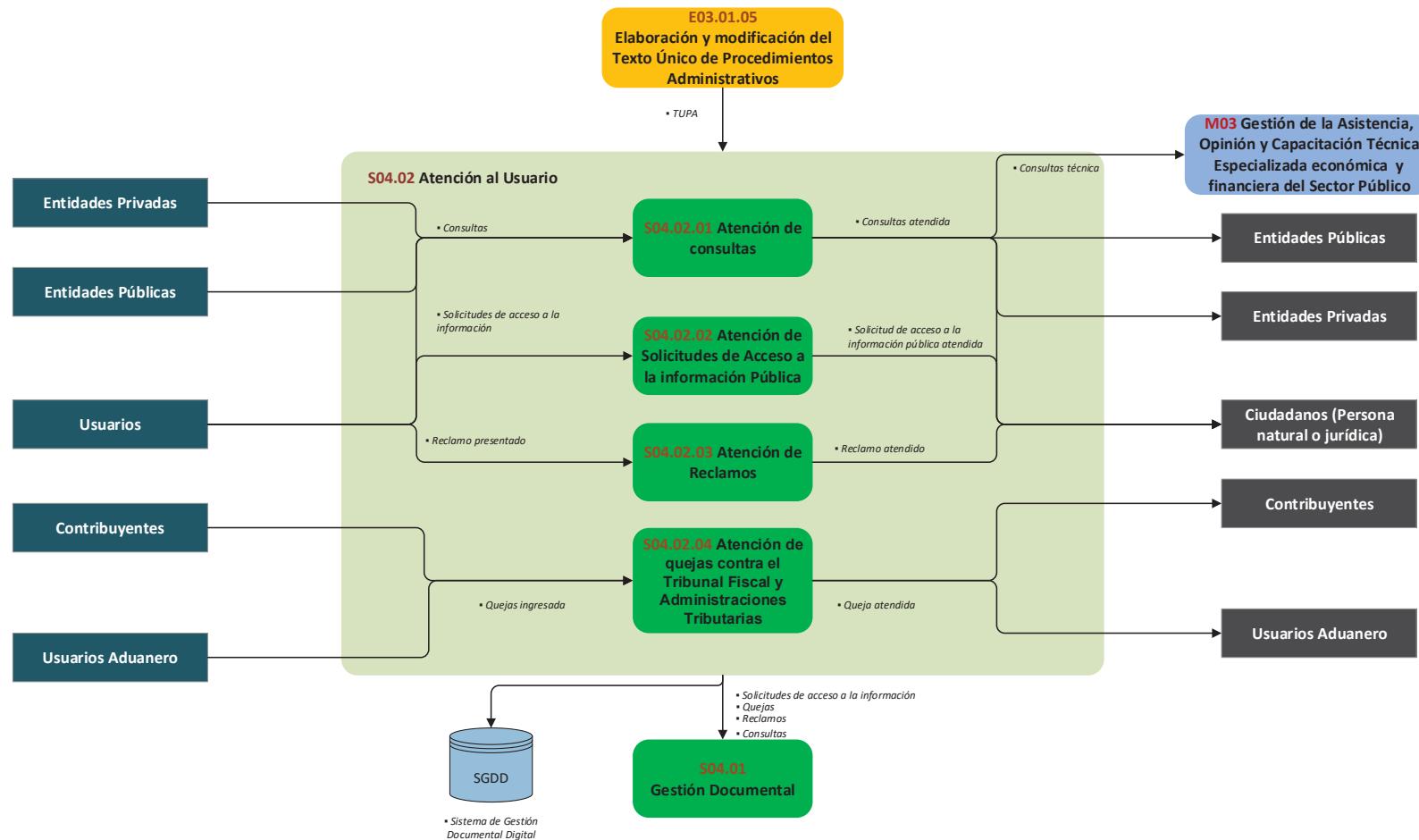
Procedimiento de Atención de reclamos

- Registrar y cargar en la Plataforma del SGDD el reclamo, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
- Registrar y cargar información de respuesta en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones y finalizar, por el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

Procedimiento de Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias

- Atender y revisar la documentación presentada, pro el Especialista.
- Revisar Proyecto de Informe Técnico de descargo del Tribunal Fiscal, por el/la Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.

Gráfico N° 11
Diagrama de Interrelación “S04.02 Atención al Usuario”



8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

Ficha de Procedimiento Atención de Consultas			
Código del Subproceso	S04.02.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de consultas de los ciudadanos en materia administrativa y técnica de competencia del Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ■ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. ■ Resolución de Secretaría General N° 087-2024-EF/13, Directiva N° 004-2024-EF/45.01 "Lineamientos para la Atención de Consultas de los/las Usuarios/as en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)" ■ Resolución de Secretaría General N° 061-2024-EF/13, Directiva N° 002-2024-EF/45.01 "Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas" <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	■ S04	Nombre del Proceso	■ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	■ S04.01	Nombre de Subproceso	■ Atención al Usuario
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ■ Entidades Públicas. ■ Entidades Privadas. ■ Usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consulta atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entidades Públicas. ■ Entidades Privadas. ■ Usuarios.

Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: El Ingreso de las consultas es a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico.</p> <p>Recibir consulta y verificar si cuenta con los requisitos mínimos. Para iniciar la actividad se aplica el “Protocolo de Atención de Consultas del/ de la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas”.</p> <p>El plazo de atención se encuentra establecido en la Directiva, para el caso canal virtual (máximo 10 días hábiles) y para presencial y telefónico en el día de recibida la consulta.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la siguiente pregunta. <p>¿Es canal virtual?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 02. b) No: Ir a la actividad 03. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
02	<p>Rechazar consulta y notificar al usuario a través del correo electrónico.</p> <p>La notificación se realiza en automático a través del SIGESCO. Ir a FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
03	Orientar al usuario sobre los requisitos mínimos para los casos presencial y telefónico. Ir a FIN .	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
04	<p>Registrar y evaluar la consulta.</p> <p>¿Es consulta administrativa?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Continúa con los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial, ir a la actividad 05. - En caso de canal telefónico, ir a la actividad 06. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 07. b) No: Continua con los siguientes canales: <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal telefónico, presencial, ir a la actividad 08. - En caso de canal virtual, ir a la siguiente pregunta: <ul style="list-style-type: none"> a) Video conferencia: Ir a la siguiente pregunta. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico

	<p>¿Es consulta sobre procedimientos SAIP, quejas o reclamos?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 14.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 15.</p> <p>b) Formulario: Ir a la actividad 13.</p>		
05	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
06	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
07	Notificar respuesta al usuario a través del Sistema de Atención de Consultas. Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
08	Indicar al usuario que se le comunicará con un miembro de la Red para que absuelva su consulta.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
09	Efectuar la comunicación telefónica.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
10	Explicar la consulta al miembro de la Red. La explicación se da vía telefónica.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
11	Registrar consulta en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
12	Derivar la llamada al anexo o al teléfono celular, de ser el caso. Ir a la actividad 17.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
13	Derivar consulta al Órgano correspondiente a través del Sistema de Atención de Consultas a los servidores de la Red para la Atención al Usuario. Ir a la actividad 17.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
14	Comunicar al servidor del Equipo de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
15	Comunicar al servidor de la red (Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios) quien coordinará la atención	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
16	Brindar datos del usuario, luego Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
17	<p>Recibir la consulta técnica.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 18. - En caso de canal virtual, ir a la siguiente pregunta. <p>¿La consulta es de competencia del órgano?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 20.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 19.</p>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

18	Brindar respuesta al usuario. Ir al FIN .	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
19	Devolver dentro del día para su redireccionamiento al órgano que corresponda y luego Ir a la actividad 13.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
20	Atender la consulta del usuario y derivar respuesta de la consulta para su notificación.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
21	Notificar respuesta al usuario.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
22	Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas. ¿La atención es por videoconferencia? a) Sí: Ir a la actividad 23. b) No: Ir a FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
23	Programar reunión y remitir el enlace al celular o correo electrónico del usuario. ¿El usuario se encuentra en la plataforma de atención del MEF? a) Sí: Ir a la actividad 24. b) No: Ir a la actividad 25.	OGSU/OGDAU	▪ <u>Especialista en Gestión Administrativa y Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos</u> ▪ Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios ▪ Analista en Atención al Usuario
24	Dirigir al usuario el lugar donde conectarse.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
25	Indicar al usuario que debe conectarse a través de un dispositivo electrónico en la fecha y hora	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
26	Atender la consulta a través de videoconferencia	OGSU/OGDAU	▪ <u>Especialista en Gestión Administrativa y Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos</u> ▪ Gestor de Centro o Asistente de Gestión de Servicios

FIN: Consulta atendida

Indicadores

- Porcentaje de consultas atendidas dentro del plazo.
- Índice de satisfacción del cliente.
- Índice de salidas no conformes.

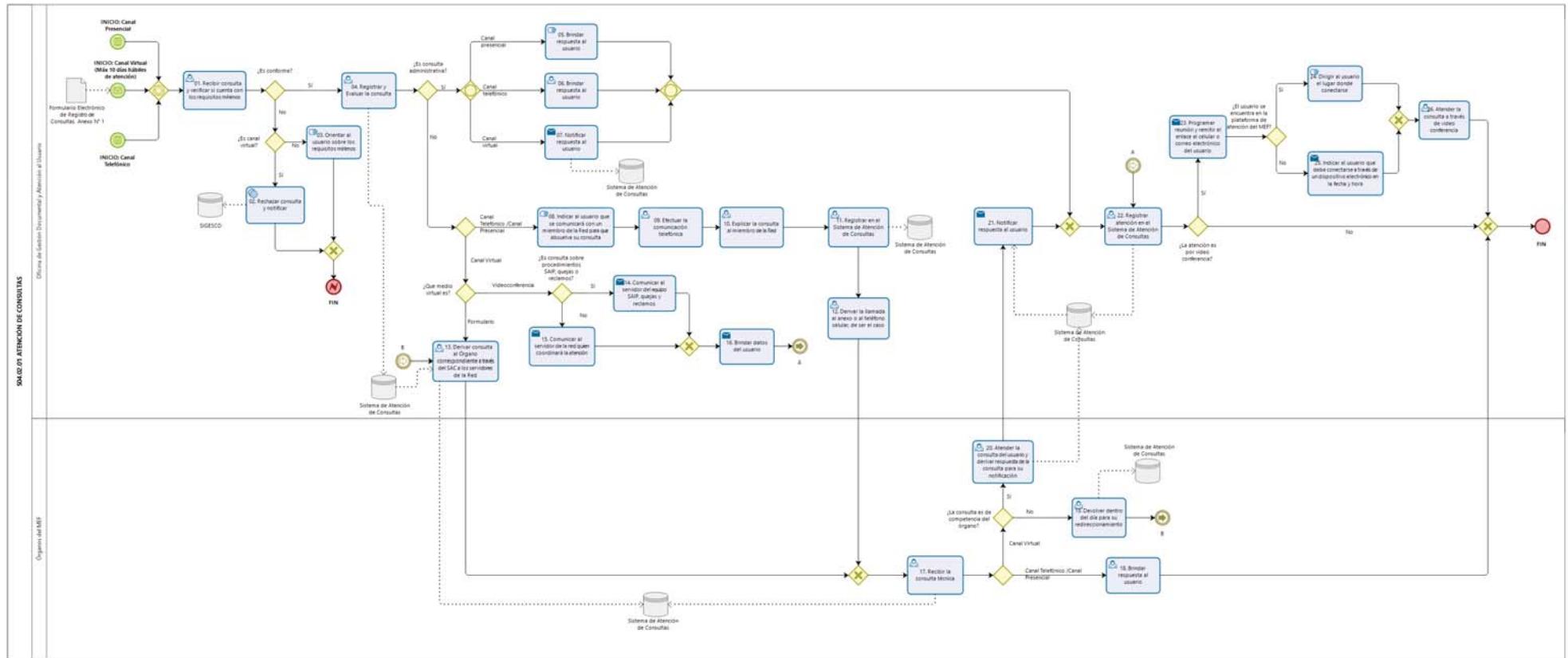
Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Registro de Sugerencias y Consultas (SIGESCO)
- Sistema de Atención de Consultas (SAC).
- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

Documentos generados

- * Consultas atendidas.

Gráfico N° 12
Flujograma “S04.02.01 Atención de consultas”



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

Ficha de Procedimiento Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública			
Código del Subproceso	Tipo de Proceso	Sopporte	
Objetivo del Procedimiento	<p>Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.</p>	<p style="text-align: center;">Base Legal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo General. ■ Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ■ Decreto Legislativo N° 1353, que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ■ Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ■ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. ■ Resolución Ministerial N° 396-2024-EF/45, que aprueba la Directiva N° 003-2024-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas". <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ■ S04 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ■ S04.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitud de Acceso a la Información Pública. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitud de acceso a la información pública atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).

Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Administrado presenta su solicitud de Acceso a la Información Pública</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial, ir a la actividad 01. <p>Se entrega el formulario “Solicitud de acceso a la Información Pública” el mismo que es suministrado de manera gratuita en la mesa de partes de la OGDAU, sin la utilización de otro medio escrito que contenga la siguiente información:</p> <p>Requisitos obligatorios de la solicitud:</p> <p>a) Nombres y apellidos completos, número del documento de identificación que corresponda y domicilio. b) Expresión concreta y precisa del pedido de información. c) La forma o modalidad en la que el/la solicitante prefiere que la entidad le entregue la información de conformidad con lo dispuesto en la Ley. En aquellos casos donde no se indique la forma o modalidad de entrega, esta se realiza a través de las copias simples reguladas en el Decreto Supremo N° 164-2020-PCM. d) En caso la solicitud se presente en la unidad de recepción documentaria de la entidad, la solicitud debe contener, además, la firma de el/la solicitante o huella digital, de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.</p> <p>Requisitos opcionales de la solicitud:</p> <p>a) Número de teléfono b) Correo electrónico c) Dependencia que posee la información d) Datos que propicie la localización o facilite la búsqueda de la información solicitada. e) Correo electrónico, aplicaciones móviles de mensajería instantánea y cualquier otro medio de transmisión de datos a distancia son datos de contacto. Constituyen requisitos obligatorios si se han autorizado como medio de notificación o entrega de información f) Sexo, edad, autoidentificación étnica, discapacidad, lengua materna, área geográfica de procedencia, entre otros.</p> <p>Verificar la documentación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal virtual (Ventanilla electrónica o Formulario Web), ir a la actividad 07. <p>El/la solicitante puede requerir información pública utilizando el formulario virtual "Solicitud de Acceso a la información Pública", (Anexo</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ■ Analista de atención al ciudadano. ■ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

	<p>3), disponible en el siguiente enlace: https://www.mef.gob.pe/contenidos/SolicitudTransparencia/formulario/</p> <p>Esta solicitud es remitida automáticamente vía el SGDD al/a la FRAI. Al registrar la solicitud a través del Formulario Virtual Electrónico es importante tener en consideración lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desde las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad de un día hábil, se consideran recibidos el mismo día. - Despues del horario de atención de la entidad hasta las 23:59 horas, se consideran recibidos el día hábil siguiente. - Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidos al primer día hábil siguiente. <p>Ventanilla electrónica (página web institucional) Mediante documento elaborado el/la solicitante puede requerir información pública, el cual puede ser presentado a través del siguiente enlace: https://apps.mineco.gob.pe/ventanilla/app/login.html#!/ Para ello debe, previamente, contar con una cuenta creada, como persona natural o jurídica, la misma que le permitirá la presentación de solicitudes de información pública de manera virtual. El/la solicitante debe tener presente los requisitos obligatorios y opcionales señalados en el numeral 5.1.1 de la Directiva N° 003-2024-EF/45.01 para la presentación de la solicitud. La Hoja de Ruta asignada a la solicitud presentada a través de este canal, debe ser derivada por el SGDD a El/la FRAI para su trámite y atención correspondiente.</p>		
02	<p>Registrar y cargar en el SGDD.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sí: Ir a la actividad 05. No: Ir a la actividad 03. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
03	<p>Solicitar la subsanación de la información.</p> <p>El Administrado recibe observación.</p> <p>¿Administrado subsana observación?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sí: El Administrado subsana información en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01. No: Hasta 02 días hábiles. Ir a la actividad 04. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
04	Finalizar Expediente. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.

05	Validar registro de la solicitud. ¿Se acepta la solicitud? a) Sí: Ir a la actividad 08. b) No: Ir a la actividad 06.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	Solicitar precisiones en el pedido de información. El Administrado formula precisiones hasta 02 días hábiles de la solicitud. ¿Preciso información? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
07	Finalizar la solicitud en el SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
08	Evaluar solicitud de acceso a la información ¿Corresponde atención al MEF? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: En un plazo no mayor a 04 días hábiles de recibida la solicitud. Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
09	Elaborar proyecto de oficio solicitando la atención a la entidad competente	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
10	Revisar proyecto de oficio solicitando la atención a la entidad competente ¿Preciso información? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director (a) OGDAU
11	Emitir solicitud de atención por la Entidad competente para su atención. Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FRAI). (Titular).
12	Elaborar proyecto de memorando solicitando respuesta e indica plazos. En el caso de las solicitudes ingresadas por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del Funcionario Responsable de Entregar Información (FREI).	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
13	Revisar proyecto de memorando solicitando respuesta e indica plazos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director (a) OGDAU

14	<p>Emitir solicitud de respuesta e indicar plazos de atención, En un plazo no mayor a (01) día hábil de recibida la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso sea una solicitud, se indica el plazo de respuesta (7 días hábiles), para solicitar prórroga (1 día hábil) y para indicar que no es competente (1 día hábil). Ir a la actividad 15. - En caso sea seguimiento de una solicitud, transcurra el plazo máximo de siete (07) días hábiles. Ir a la siguiente interrogante: ¿Respondió en el plazo? <p>a) Sí: Ir a la siguiente pregunta: ¿Se requiere pago? </p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 27.</p> <p>b) No: Ir a los siguientes canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la respuesta es por Mesa de partes, ir a la actividad 28. - Si la respuesta es por correo electrónico, enviar información por correo. Ir al FIN - Si la respuesta es por Casilla electrónica, ir a la actividad 29. <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Órgano solicitó prórroga? </p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 26.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 25</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Atender las Solicituds de Acceso a la Información Pública. (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)
15	<p>Revisar y analizar la solicitud de información</p> <p>¿Corresponde atención?</p> <p>a) Sí: En un plazo máximo de 07 días hábiles, Ir a la siguiente pregunta. ¿Se cuenta con toda la información solicitada? Sí: ¿Se cuenta con toda información solicitada? a) Sí: Ir a la siguiente pregunta ¿Requiere prórroga? a) Sí: Ir la actividad 18.</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Tiene información confidencial? a) Sí: Ir a la actividad 19.</p> <p>b) No: Ir a la siguiente pregunta ¿Información secreta o reservada? a) Sí: Ir a la actividad 20. b) No: Ir a la actividad 21.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 17</p> <p>b) No: En un plazo máximo de 01 día hábil, Ir a la actividad 16</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF

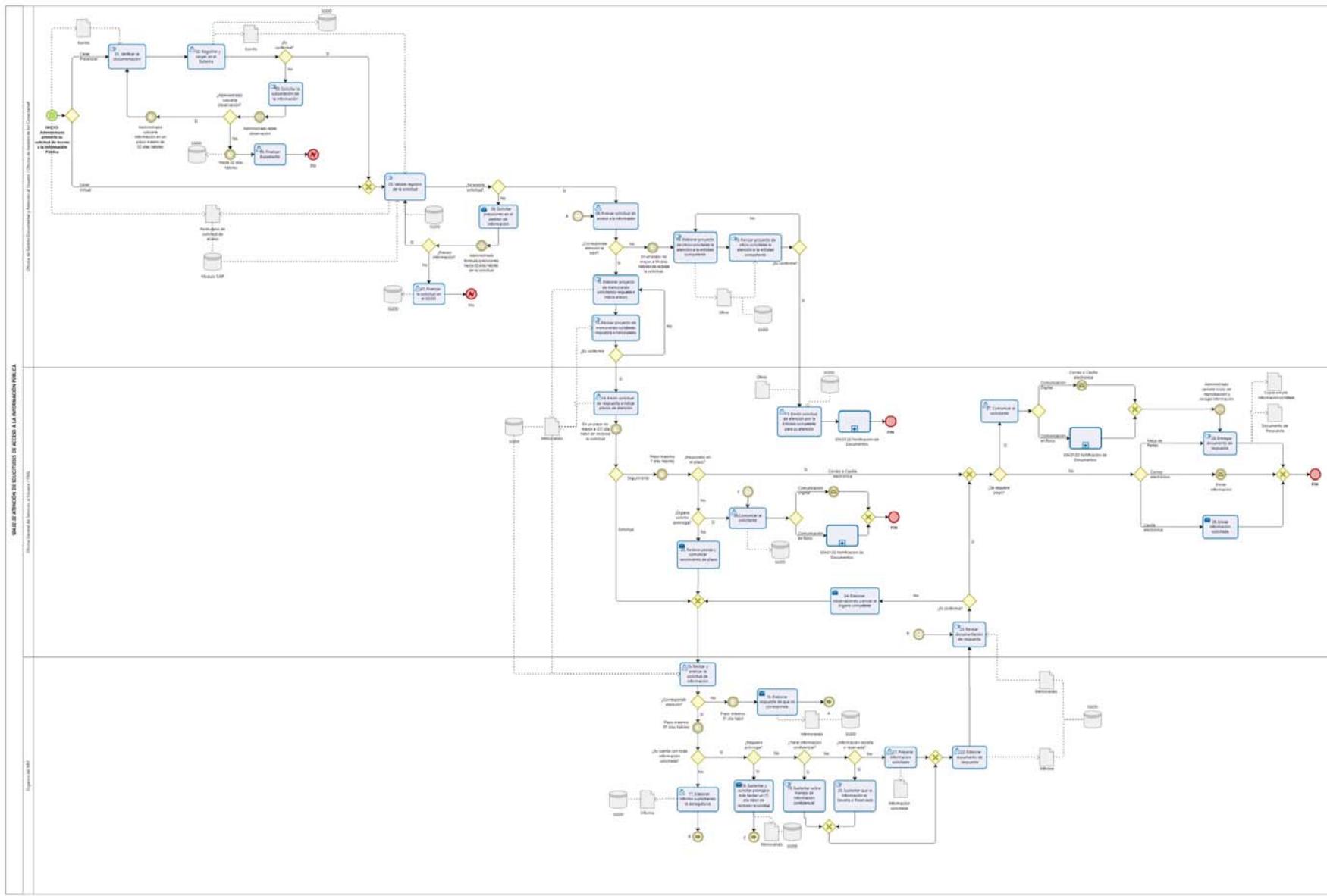
16	Elaborar respuesta de que no corresponde, y luego Ir a la actividad 08.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
17	<p>Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 24.</p> <p>La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.</p> <p>La solicitud de la información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto a la información solicitada.</p> <p>El/la solicitante no puede exigir que se efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean. No califica en esta información el procesamiento de datos preexistentes de acuerdo con lo que establezcan las normas reglamentarias, salvo que ello implique recolectar o generar nuevos datos</p> <p>En caso el/la funcionario/a o servidor/a poseedor/a de la información determine que la información solicitada se encuentra dentro de los supuestos de excepción a los que se refiere en los numerales 4.2.11, 4.2.12 y 4.2.13, debe elaborar un informe debidamente sustentado indicando los motivos de la denegatoria y remitirlo dentro del plazo establecido al/la funcionario/a responsable de entregar la información.</p> <p>El/la FRAI puede solicitar una ampliación en el sustento de la denegatoria de la solicitud al/la funcionario/a o servidor/a poseedor/a de la información, el cual debe realizarse en un (1) día como máximo.</p> <p>Cuando no se localice la información que se está obligado a poseer o custodiar, se debe acreditar que se han agotado las acciones.</p>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
18	<p>Sustentar y solicitar prórroga a más tardar un (1) día hábil de recibido la solicitud a través de memorando o correo electrónico.</p> <p>El órgano responsable informa por escrito o a través de cualquier medio idóneo al/la FRAI, en el plazo de un (1) día hábil de recibida la solicitud, sobre la imposibilidad de cumplir con el requerimiento de información, justificando dicha decisión, conforme a las causas establecidas como la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística, operativa, insuficiencia de personal en el área poseedora, información voluminosa, asimismo, debe señalar el plazo en el que se atenderá; a fin de comunicar a el/la solicitante la fecha en la cual la entidad puede proporcionar la información requerida.</p>	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

	<p>En aquellos casos en que el órgano o unidad orgánica sustente la prórroga del plazo por un periodo que excede los treinta (30) días hábiles, computados a partir del día siguiente hábil de presentada la solicitud, debe acompañar un cronograma de entregas parciales y progresivas de la información. El incumplimiento de alguna fecha del cronograma constituye una denegatoria.</p> <p>De conformidad con lo previsto en la normativa vigente, el uso de la prórroga por la entidad no limita el derecho del solicitante de variar su solicitud de información por un pedido de acceso directo a la documentación o información requerida, o de cambiar la forma o medio señalada para la entrega de información, siempre que ello tenga como propósito la obtención más rápida de la información solicitada.</p> <p>Ir a la actividad 26.</p>		
19	<p>Sustentar sobre manejo de información confidencial.</p> <p>El órgano responsable puede solicitar asistencia técnica a la OGSU en aspectos técnicos y legales sobre el manejo de la información confidencial, de corresponder.</p> <p>Ir a la actividad 22.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
20	<p>Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Para ello la OGSU brinda la asistencia técnica en aspectos técnicos y legales sobre el manejo de la información Secreta o Reservada.</p> <p>Ir a la actividad 22.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
21	Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
22	Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
23	<p>Revisar documentación de respuesta.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la siguiente pregunta.</p> <p>¿Se requiere pago?</p> <p>a) Sí:, ir a la actividad 27.</p> <p>b) No:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 28. - En caso de entrega de información sea Correo electrónico, enviar información. Ir al FIN. - En caso de entrega de información sea Domicilio electrónico, ir a la actividad 29. <p>b) No: Ir a la actividad 24.</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).

24	Elaborar observaciones y enviar al órgano competente, luego Ir a la actividad 15.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).
25	Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo, luego Ir a la actividad 15. Vencido el plazo para que los órganos alcancen la información requerida a la OGDAU, esta última comunica mediante correo electrónico al/a la titular del órgano correspondiente el vencimiento del mismo a efectos de que se atienda el requerimiento en el más breve plazo. Esta comunicación es cursada con copia al superior jerárquico del cual dependa.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).
26	Comunicar al solicitante <ul style="list-style-type: none"> - En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o Casilla electrónica. Ir al FIN. - En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. Ir al FIN. 	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).
27	Comunicar al solicitante. <ul style="list-style-type: none"> - En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o Casilla electrónica. Ir a la actividad 28. - En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. Ir a la actividad 28 <p>Nota: En caso del que solicitante haya requerido la información de manera física, tiene hasta treinta (30) días calendario para recoger la información impresa, previo cancelación del costo de reproducción y coordinación para su recojo.</p> <p>El Administrado cancela costo de reproducción</p>	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)
28	Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada. Ir al FIN.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).
29	Enviar información solicitada por casilla electrónica. Ir al FIN.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (FRAI). (Titular).

			■ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).
FIN: Solicitud de acceso a la información pública atendida.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno. ■ Índice de satisfacción del cliente. ■ Índice de salidas no conformes. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ■ Formulario de Solicitud de Acceso a la Información. ■ Documento de respuesta. ■ Informe. ■ Memorando. 			

Gráfico N° 13
Flujograma “S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública”



8.2.3 S04.02.03 Atención de reclamos

Ficha de Procedimiento Atención de Reclamos			
Código del Subproceso	S04.02.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Subproceso	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de reclamos de los ciudadanos por la insatisfacción o disconformidad respecto de un servicio de atención brindado por el Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Resolución de Secretaría General N° 016-2021-EF/13 que aprueba la Directiva N° 002-2021-EF/45.01 "Disposiciones y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados/as y usuarios/as ante el MEF. ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP. - Norma Técnica N° 001-2021-PCM- SGP, Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública. ▪ Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM/SGP, que aprueba el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Subproceso	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	▪ S04	Nombre del Proceso	▪ Gestión Documental y de Atención al Usuario
Código del Subproceso	▪ S04.01	Nombre de Subproceso	▪ Gestión Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).	▪ Reclamo presentado	▪ Reclamo atendido	▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).
Nº	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Administrado ingresa reclamo - De presentar en forma presencial un reclamo todos los locales a nivel nacional en donde se brinde una atención al usuario del MEF	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Atención al Usuario. ▪ Asistente de Gestión de Servicios.

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

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

	b) No: Ir a la actividad 07.		
10	Registrar en el SGDD y derivar respuesta a la OGSU de atención del reclamo. Adicionalmente por correo se comunica a la OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.
11	Elaborar Oficio de respuesta al usuario y finalizar HR	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
12	Registrar y cargar información en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones y finalizar.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
13	Comunicar respuesta al administrado. En la comunicación al usuario se adjunta archivo de correo de la atención brindada al reclamo, el oficio y el memorando de respuesta. El Plazo máximo para brindar respuesta a los reclamos es de treinta (30) días hábiles.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

FIN: Reclamo atendido.

Indicadores

- Porcentaje de reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.
- Índice de satisfacción del cliente.
- Índice de Salidas no Conformes.

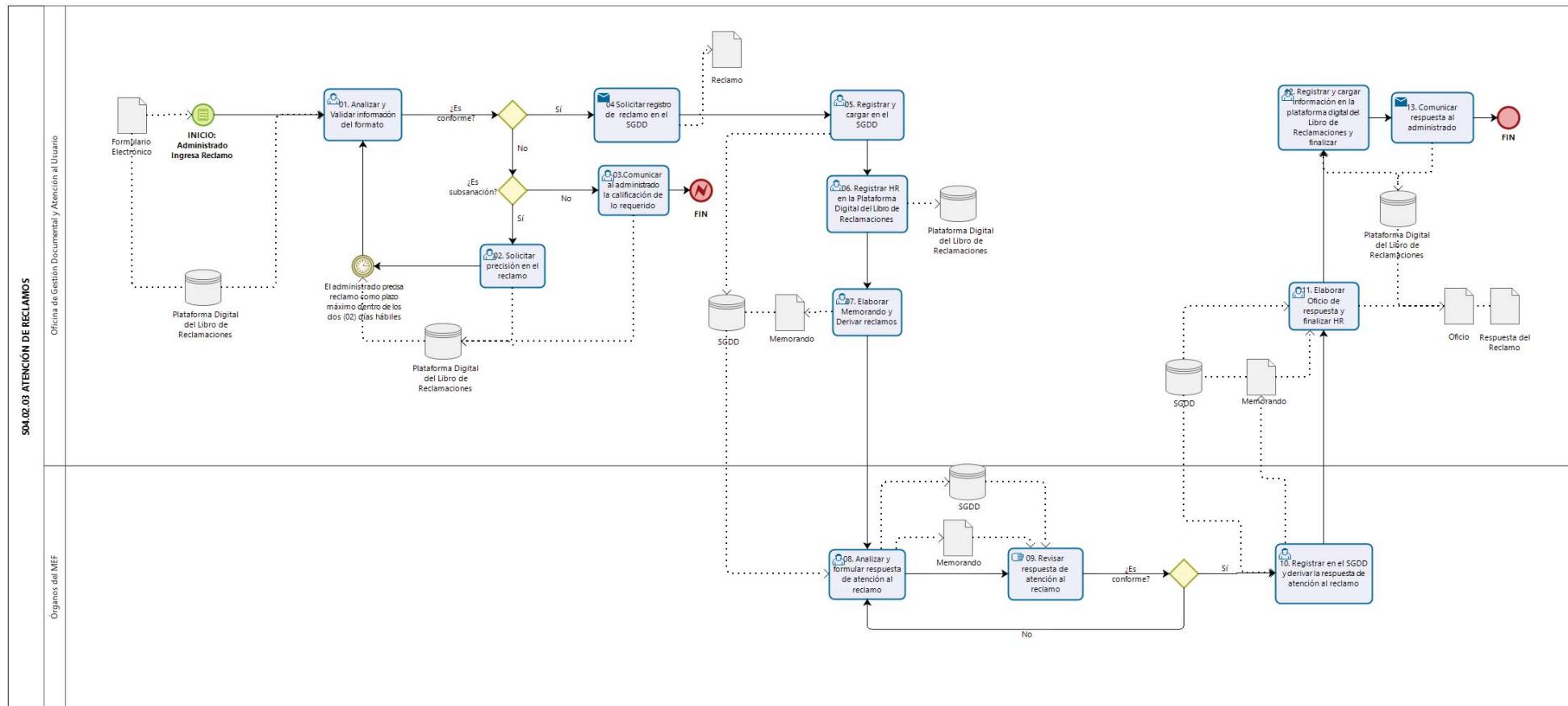
Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Plataforma de atención de reclamos.

Documentos generados

- Memorando.
- Oficio.
- Notificación de atención de respuesta.
- Correo electrónico de respuesta.

Gráfico N° 14
Flujograma “S04.02.03 Atención de reclamos”



8.2.5 S04.02.04 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias

Ficha de Procedimiento Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias			
Código del Subproceso	S04.02.04	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer las actividades que permitan atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones o procedimientos del Tribunal Fiscal que afecten directamente o infrinjan lo establecido en el Código Tributario, así como las vinculadas con las Actuaciones de las Administraciones Tributarias distintas a las quejas previstas en el inciso a) del artículo 155 del Código Tributario.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ■ Decreto Supremo N° 133-2013-EF, que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario. ■ Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ■ Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero. ■ Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal. ■ Resolución Ministerial N° 331-2023-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ■ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero 		
Vinculación con Procesos			
Código del Proceso	-	Nombre del Proceso	-
Código del Subproceso	-	Nombre de Subproceso	-
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribuyentes ■ Usuarios Aduaneros 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Queja ingresada 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Queja atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contribuyentes ■ Usuarios Aduaneros

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

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

17	Analizar expediente. ¿Requiere información complementaria? a) Sí: Tribunal Fiscal remite información complementaria hasta un (01) día hábil de requerido. Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 18.	DEFCON	■ Especialista
18	Elaborar Proyecto de Informe Técnico.	DEFCON	■ Especialista
19	Revisar Proyecto de Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 20. b) No: Ir a la actividad 18.	DEFCON	■ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
20	Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.	DEFCON	■ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.

FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.

Indicadores

- Quejas atendidas dentro del plazo establecido.

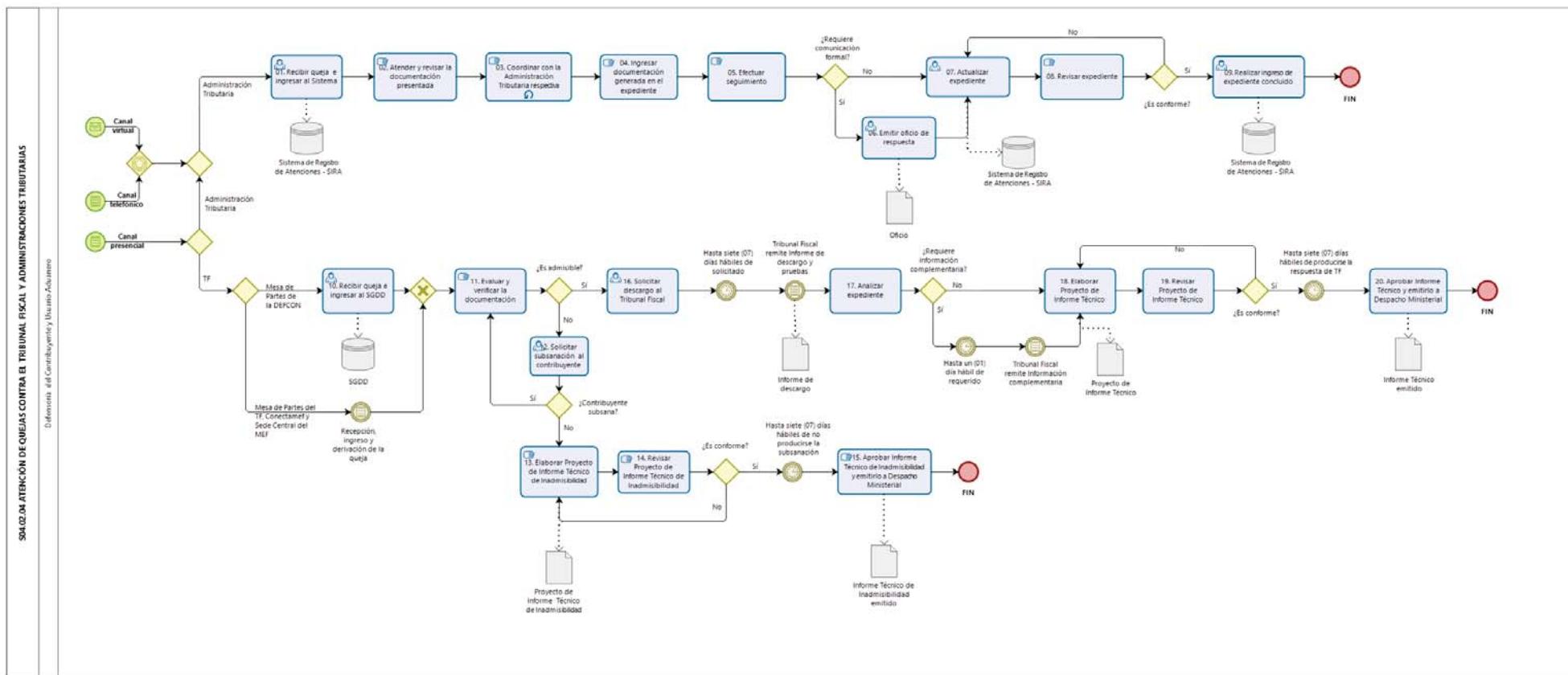
Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
- Sistema de Registro de Atenciones (SIRA).

Documentos generados

- Expediente levantando la circunstancia o hecho que motivo la queja.
- Informe técnico de descargo y pruebas.
- Informe técnico de inadmisibilidad de la queja.

Gráfico N° 15
Flujograma “S04.02.04 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias”



MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto



www.mef.gob.pe



Jr. Junín 319, Lima 1 - Perú



(511) 311 5930