



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



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



# Resolución de Secretaría General

Lima, 28 de diciembre del 2021

N° 047-2021-EF/13

## CONSIDERANDO:

Que, el literal g) del artículo 7 del Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, señala que la gestión de procesos tiene como propósito, entre otros, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública";

Que, bajo dicho marco normativo, con Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, se aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas";

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

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

Que, en aplicación de lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública" y la Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02 "Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", se ha formulado la actualización del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario, a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Que, conforme a lo establecido en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP y el numeral 5.2.1 de la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, los Manuales de Procedimientos se aprueban por Resolución de Secretaría General, previa visación del dueño del proceso y de corresponder de los órganos involucrados;



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



BICENTENARIO  
PERÚ 2021

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



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



Que, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto ha elaborado el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 02) a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero;

Firmado Digitalmente por MARTINEZ ZAVALA Ana Teresa FAU 20131370645 soft Fecha: 28/12/2021 11:36:54 COT Motivo: Doy V° B°



De conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP; la Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas; la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba el Mapa de Procesos del Ministerio de Economía y Finanzas; y, la Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado Actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas;

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

### SE RESUELVE:



**Artículo 1.** Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 02), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, que como anexo forma parte de la presente Resolución.

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

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

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

### Regístrese y comuníquese.



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

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



BICENTENARIO PERÚ 2021

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



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