

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



2020

Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Setiembre de 2020	Primera versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas	01	OGSU DEFCON

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN	4
5. MARCO NORMATIVO.....	5
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	10
8.1 S04.01 Gestión Documental	10
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental	13
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos	17
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos.....	21
8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental.....	24
8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental.....	28
8.1.3.3 S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos	32
8.2 S04.02 Atención al Usuario	36
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas	39
8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública	43
8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas.....	49
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos.....	53
8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias.....	57

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.

En ese sentido, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración pública"; la misma señala que la implementación de la gestión por procesos es progresiva, de acuerdo a las siguientes fases: i) Fase de Determinación de Procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos; y, iii) Mejora de Procesos.

Para un mejor desarrollo de la primera fase, el Ministerio la ha segmentado en dos (02) etapas, en la primera se elaboró el Mapa de Procesos, culminando con la aprobación del mismo a través de la Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13; y en la segunda se caracterizan los procesos identificados previamente hasta el nivel de procedimiento, dicha caracterización implica el detalle de las actividades de procedimientos; así como, la elaboración de los diagramas de flujo, para lo cual se toma en consideración lo establecido en la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, "Disposiciones para la Implementación de la Gestión por Procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41.

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

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

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

4. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El dueño del proceso se encarga de revisar por lo menos anualmente los procedimientos, con la finalidad de identificar la necesidad de actualización.

5. MARCO NORMATIVO

5.1 DE LA GESTIÓN POR PROCESOS

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución Ministerial N° 048-2020-EF/41, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/41.02, “Disposiciones para la implementación de la gestión por procesos en el Ministerio de Economía y Finanzas”.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.
- Resolución de Secretaría General N° 014-2020-EF/13, que aprueba al Mapa de Procesos del 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.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 050-2004-EF, que establece funciones del Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.
- Decreto Supremo N° 136-2008-EF, que reglamenta el procedimiento de queja contra el Tribunal Fiscal.
- Decreto Supremo N° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma PIDE.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Resolución 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

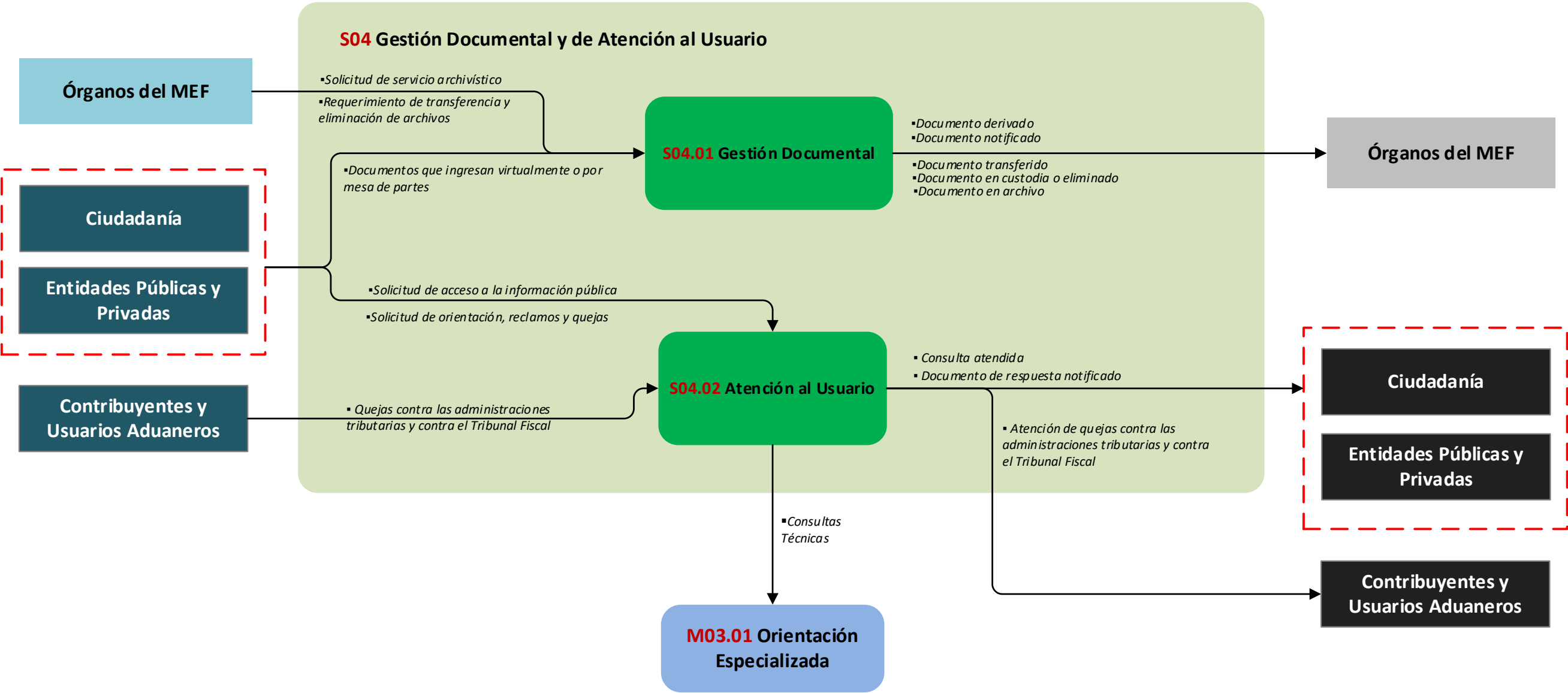
TIPO	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 01	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 02	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 03
Soporte	S04	Gestión Documental y de Atención al Usuario	S04.01	Gestión Documental	S04.01.01	Recepción Documental	-.-	-.-
					S04.01.02	Notificación de Documentos	-.-	-.-
					S04.01.03	Administración de Archivos	S04.01.03.01	Transferencia documental
							S04.01.03.02	Valoración documental
							S04.01.03.03	Atención de servicios archivísticos
			S04.02	Atención al Usuario	S04.02.01	Atención de consultas	-.-	-.-
					S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	-.-	-.-
					S04.02.03	Atención de quejas	-.-	-.-
					S04.02.04	Atención de reclamos	-.-	-.-
					S04.02.05	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	-.-	-.-

Elaborado por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

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
- Órganos del MEF. - Entidades Públicas y Privadas. - Ciudadanía.	- Documentos que ingresan virtualmente o por mesa de partes. - Requerimiento de transferencia y eliminación de archivos. - Solicitud de servicio archivístico.	S04.01	Gestión Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	- Documento derivado. - Documento notificado. - Documento transferido. - Documento en custodia o eliminado. - Documento de archivo.	Órganos del MEF.
- Órganos del MEF. - Entidades Públicas y Privadas. - Ciudadanía. - Contribuyentes. - Usuario Aduanero.	- Consultas. - Solicitud de acceso a la información pública. - Reclamos y quejas.	S04.02	Atención al Usuario	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero	- Consulta atendida. - Documento de respuesta notificado. - Atención de quejas contra las Administraciones Tributarias y contra el Tribunal Fiscal.	- Entidades Públicas y Privadas. - Ciudadano. - Contribuyentes. - Usuario Aduanero.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS		INDICADORES				
- Sistema de Trámite Documentario Digital – STDD. - Portal del MEF. - REGISTRAMEF.		Porcentaje de documentos registrados. (Trimestral)				

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



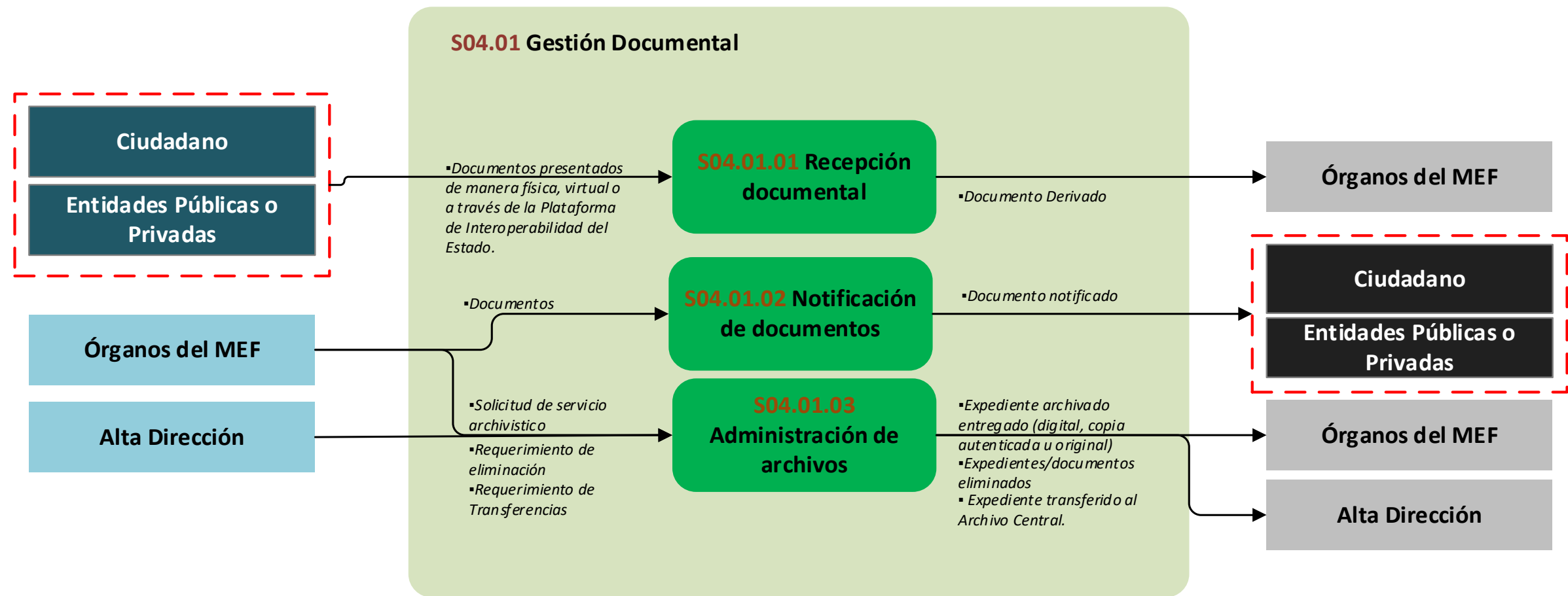
8. FICHAS DE PROCESO, DIAGRAMAS DE INTERRELACIÓN, FICHAS DE PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMAS

8.1 S04.01 Gestión Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Documental		
CÓDIGO	S04.01	TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada gestión documental en el Ministerio.	BASE LEGAL	- 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 PIDE. - Resolución Ministerial N° 424-2016-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2016-EF/45.02, Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas. - Resolución Ministerial N° 213-2020-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 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". - 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.
ALCANCE	Inicio: Recepción documental Fin: Administración de Archivos.	DUEÑO DEL SUBPROCESO	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
▪ Ciudadanos. ▪ Entidades Públicas y Privadas.	▪ Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.	S04.01.01	Recepción documental	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	▪ Documento Derivado.	▪ Órganos del MEF.
▪ Órganos del MEF.	▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.	S04.01.02	Notificación de documentos	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	▪ Documento notificado.	▪ Entidades Públicas o Privadas. ▪ Ciudadano.
▪ Alta Dirección. ▪ Órganos del MEF.	▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo. ▪ Requerimiento de eliminación de archivos. ▪ Solicitud de Servicio Archivístico.	S04.01.03	Administración de Archivos	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	▪ Expediente transferido al Archivo Central. ▪ Expedientes/Documentos eliminados. ▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).	▪ Alta Dirección. ▪ Órganos del MEF.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).				▪ Porcentaje de documentos registrados. (Trimestral)		

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



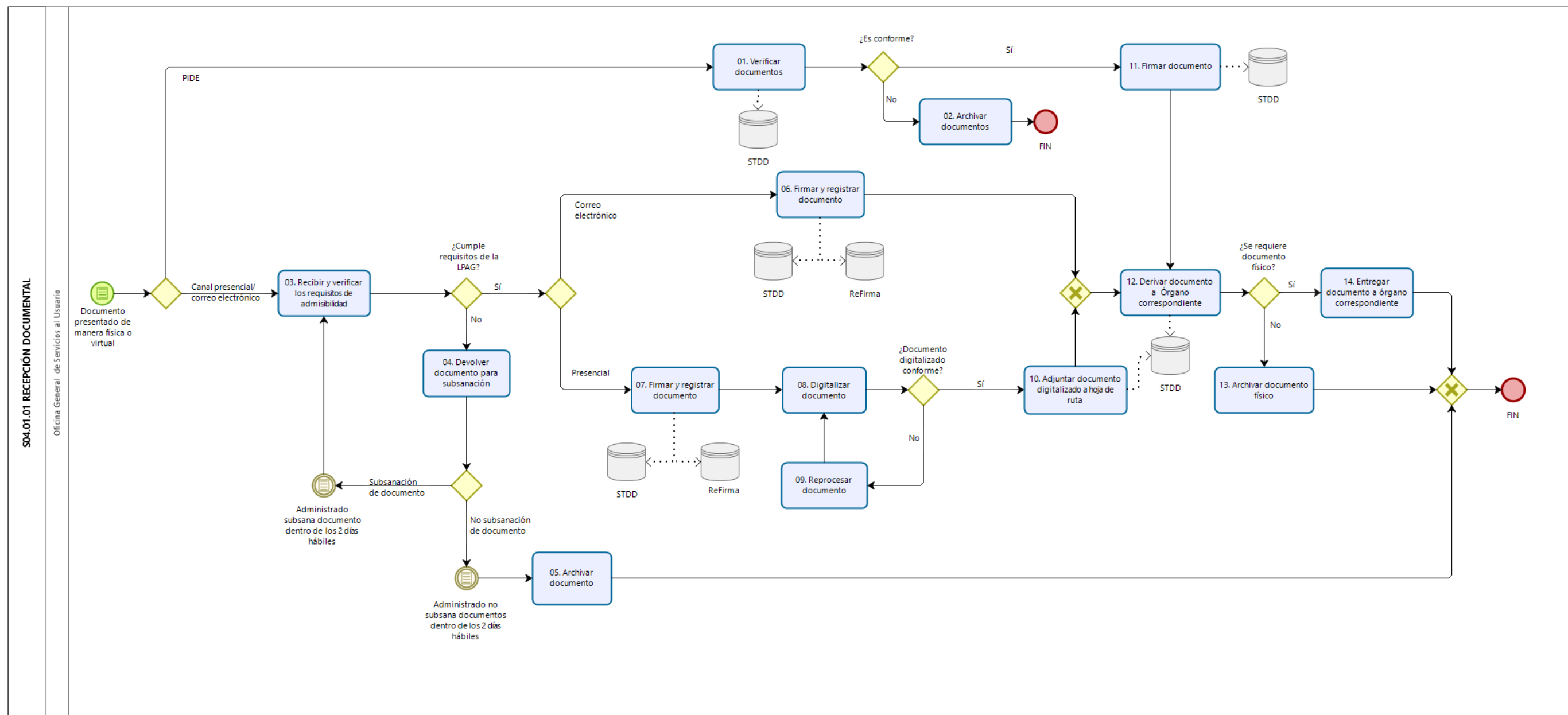
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental

Ficha de Procedimiento			
Recepción documental (soporte físico, soporte digital presencial y soporte digital no presencial)			
Código del Subproceso	S04.01.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Regular el trámite documentario en el Ministerio, a través del adecuado uso del Sistema de Trámite Documentario Digital - STDD.	Base Legal	- 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 PIDE. - Resolución Ministerial N° 424-2016-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2016-EF/45.02, Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas. - 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. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
- Ciudadanos. - Entidades Públicas y Privadas.	Documentos presentados de manera física, virtual o a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.	Documento derivado.	Órganos del MEF.

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Documento presentado de manera física o virtual. - En caso de la PIDE, ir a la actividad 01. - En caso de canal presencial o correo electrónico, ir a la actividad 03. Verificar documentos. Hoja de Ruta generada automáticamente por el STDD. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 02	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
02	Rechazar documentos. FIN	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
03	Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad. ¿Cumple con los requisitos de la LPAG? a) Sí: En caso de canal presencial, ir a la actividad 07 En caso de correo electrónico, ir a la actividad 06 b) No: Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
04	Devolver documento para subsanación. - En caso que el administrado subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 03. - En caso que el administrado no subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
05	Archivar documento. FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Asistente de atención al ciudadano.
06	Firmar y registrar documento. Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental
07	Firmar y registrar documento en el STDD. Si corresponde, el cargo de recepción se realiza mediante un sello físico y, para los documentos que no son firmados digitalmente se procede a digitalizar el documento.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
08	Digitalizar documento. Solo se digitalizan documentos físicos o que no se encuentran firmados digitalmente. ¿Documento digitalizado conforme? a) Sí: Ir a la actividad 10. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Auxiliar de Gestión Documental.

09	Reprocesar documento. Ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
10	Adjuntar documento digitalizado a la Hoja de Ruta.	OGSU/OGDAU	▪ Asistente de atención al ciudadano.
11	Firmar documento. Si corresponde, se adjuntan documentos a la HR.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental
12	Derivar documento al Órgano correspondiente. ¿Se requiere documento físico? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental
13	Archivar documento físico. FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Auxiliar de Gestión Documental.
14	Entregar documento al Órgano correspondiente.	OGSU/OGDAU	▪ Auxiliar de Gestión Documental.
FIN: Documento Derivado.			
Indicadores			
▪ Cantidad de documentos registrados.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD). ▪ Refirma. ▪ Refirma Invoker. ▪ VPN. ▪ Correo electrónico.			
Documentos generados			
▪ Hoja de Ruta.			

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



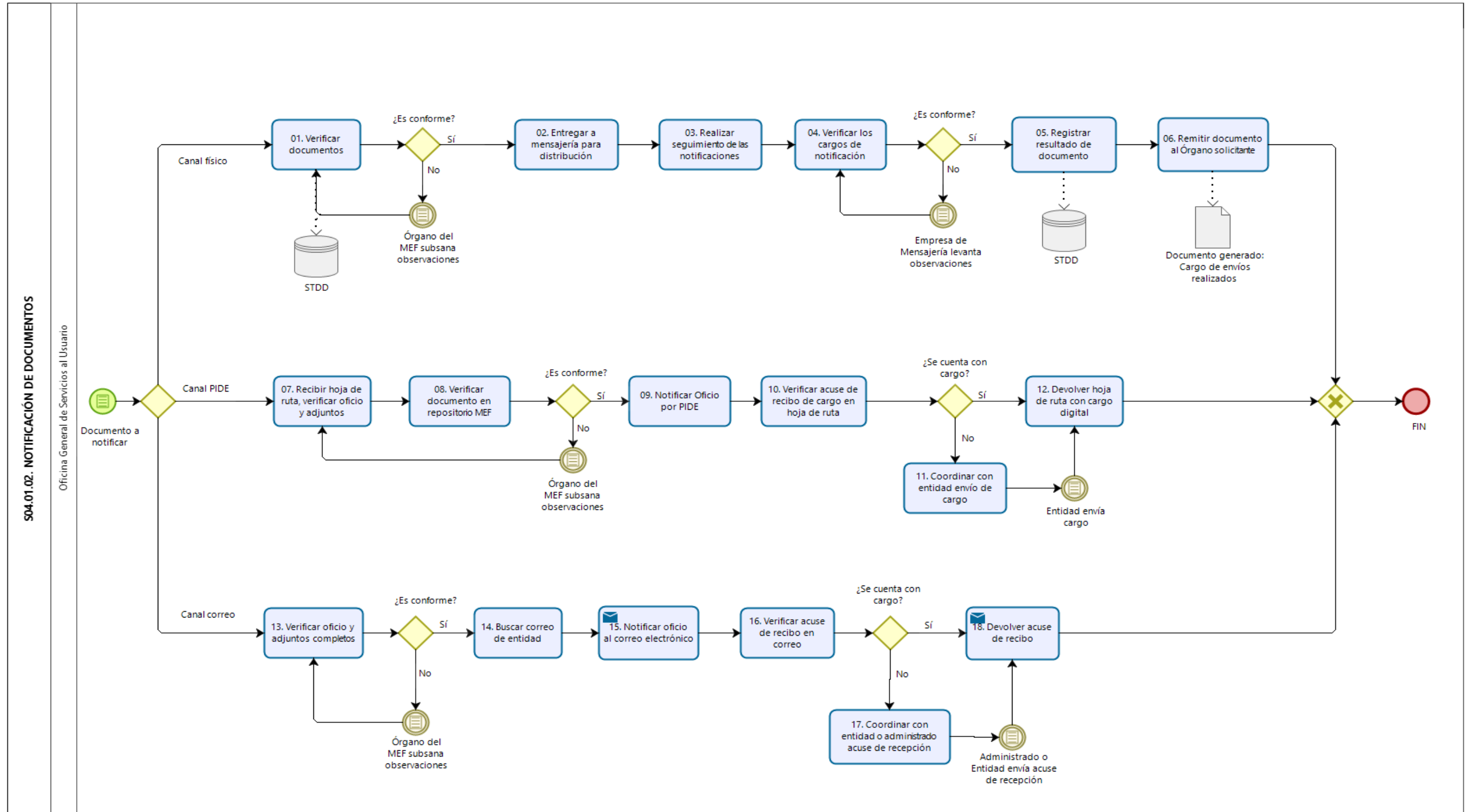
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos

Ficha de Procedimiento Notificación de documentos				
Código del Subproceso		S04.01.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento		Brindar y ejecutar las solicitudes de notificación de los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF de manera oportuna.	Base Legal	- 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° 424-2016-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2016-EF/45.02, Disposiciones que regulan el Trámite Documentario en el Ministerio de Economía y Finanzas. - 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. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
Órganos del MEF.		Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF.	Documento notificado.	- Entidades Públicas o Privadas. - Ciudadano.
N°	Actividades		Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad

01	INICIO: Documento a notificar. - En caso de canal físico, ir a la actividad 01. - En caso de canal PIDE, ir a la actividad 07. - En caso de canal correo, ir a la actividad 13. Verificar documentos. Cantidad de documento físico y virtual. Estados STDD: Enviado a despacho. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 02 b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
02	Entregar a la empresa de mensajería para distribución. Estado STDD: remitido a Courier. Documento generado: Listado de orden de servicio.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
03	Realizar seguimiento de las notificaciones	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
04	Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Empresa de Mensajería levanta observaciones. Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
05	Registrar resultado de la notificación. Estado STDD: Entregado o devuelto por courier.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
06	Remitir documento al Órgano solicitante. El documento puede ser el cargo de notificación de los documentos notificados o los documentos no notificados. Documento generado: Cargo de envíos realizados. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
07	Recibir Hoja de Ruta y verificar Oficio y adjuntos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
08	Verificar documento en repositorio MEF. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
09	Notificar Oficio por la PIDE	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
10	Verificar acuse de recibo de cargo en Hoja de Ruta. ¿Se cuenta con cargo? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

11	Coordinar con Entidad el envío de cargo, la misma que es remitida por esta.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
12	Devolver Hoja de Ruta con cargo digital. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
13	Verificar Oficio y adjuntos completos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Órgano del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
14	Buscar correo de la Entidad.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
15	Notificar Oficio al correo electrónico	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
16	Verificar acuse de recibo en correo ¿Se cuenta con cargo? a) Sí: Ir a la actividad 18 b) No: Ir a la actividad 17	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
17	Coordinar con Entidad o Administrado el acuse de recepción. Administrado o Entidad envía acuse de recepción.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
18	Devolver acuse de recepción.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
FIN: Documento notificado o no notificado.			
Indicadores			
▪ Documentos notificados.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD). ▪ Correo electrónico.			
Documentos generados			
▪ Registro de documentos notificados y no notificados. ▪ Cargo de envíos realizados.			

Gráfica N° 4
Flujograma "S04.01.02 Notificación de Documentos"

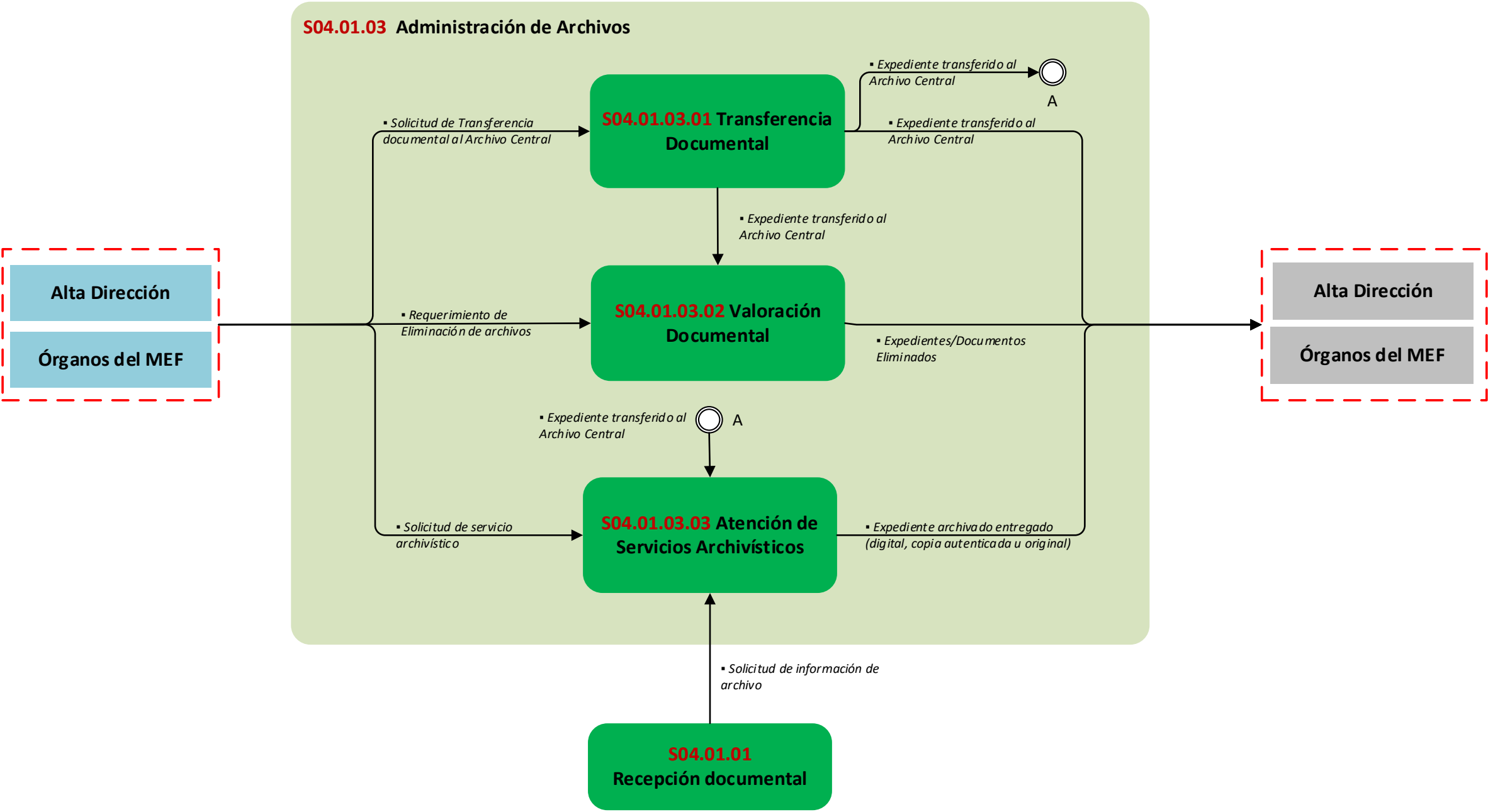


8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos

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	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada administración de archivos, a través de una eficiente atención en la transferencia, eliminación o información de archivos, a solicitud de la Alta Dirección u órganos del MEF.	BASE LEGAL	- Resolución Ministerial N° 213-2020-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°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° 022-2019-AGN/J "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas. - Resolución Jefatural N°242-2018-AGN/J, que aprueba la "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". - Directiva N° 01-2016-EF/45.02 "Disposiciones que regulan los lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del MEF". Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.
ALCANCE	Inicio: Transferencia Documental Fin: Atención de Solicitud de Servicios Archivísticos	DUEÑO DEL SUBPROCESO	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
- Alta Dirección - Órganos del MEF	Solicitud de Transferencia documental al Archivo Central	S04.01.03.01	Transferencia Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	Expediente transferido al Archivo Central	- Alta Dirección - Órganos del MEF
- Alta Dirección - Órganos del MEF	Requerimiento de Eliminación de archivos	S04.01.03.02	Valoración Documental	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	Expedientes/Documentos Eliminados	- Alta Dirección - Órganos del MEF
- Alta Dirección - Órganos del MEF	- Expediente transferido al Archivo Central - Solicitud de servicio archivístico - Solicitud de información de archivo	S04.01.03.03	Atención de Servicios Archivísticos	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.	Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original).	- Alta Dirección - Órganos del MEF
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL SUBPROCESO						
SISTEMAS INFORMÁTICOS				INDICADORES		
Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).				Ninguno		

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



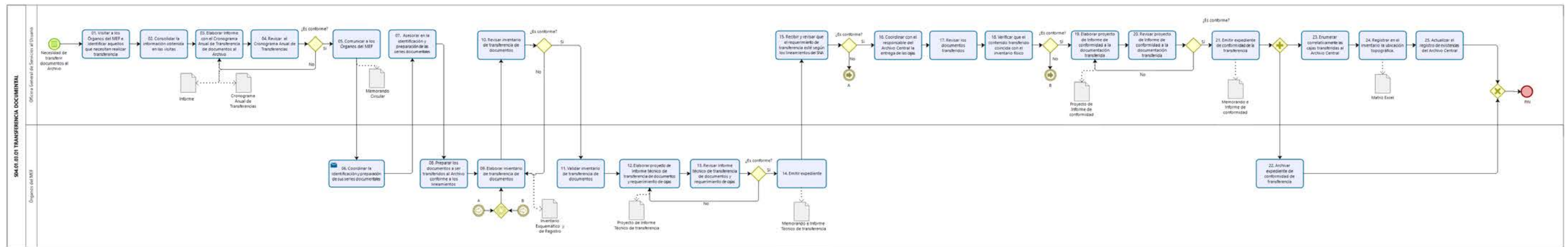
8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental

Ficha de Procedimiento Transferencia Documental			
Código del Subproceso	S04.01.03.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la transferencia documental en la Entidad.	Base Legal	- Resolución Ministerial N° 156-2016-EF/45, que aprueba la Directiva N° 01-2016-EF/45.02 "Disposiciones que regulan los lineamientos del Sistema Institucional de Archivo del MEF". - Resolución Ministerial N° 213-2020-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. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
- Alta Dirección - Órganos del MEF	Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central	Expediente Transferido al Archivo Central.	- Alta Dirección. - Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Necesidad de transferir documentos al Archivo Visitar a los Órganos del MEF e identificar aquellos que necesiten realizar transferencia.	OGSU/OGDAU	Analista/ Asistente en Archivo.
02	Consolidar la información obtenida en las visitas.	OGSU/OGDAU	Analista/ Asistente en Archivo.
03	Elaborar Informe con el Cronograma Anual de Transferencia de documentos al Archivo Central	OGSU/OGDAU	Especialista en Archivo.

04	Revisar el Cronograma Anual de Transferencias. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
05	Comunicar a los Órganos del MEF, a través de Memorando Circular.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario.
06	Coordinar la identificación y preparación de sus series documentales. Se indica las series documentales, la cantidad de cajas y paquetes de cada serie documental.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
07	Asesorar en la identificación y preparación de las series documentales.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
08	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central conforme a los lineamientos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
09	Elaborar inventarios de transferencia de documentos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
10	Revisar inventario de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 11. b) No: Ir a la actividad 09.	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
11	Validar el inventario de transferencia de documentos,	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
12	Elaborar Proyecto de Informe Técnico de transferencia de documentos y requerimiento de cajas.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
13	Revisar Proyecto de Informe Técnico de transferencia de documentos y requerimiento de cajas. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 12.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
14	Emitir expediente (Memorando e Informe Técnico de Transferencia)	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
15	Recibir y revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del SNA. Se indican las observaciones por correo electrónico para su corrección. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 16. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
16	Coordinar con el Responsable del archivo de gestión la entrega de las cajas. Se remite la documentación física en cajas.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
17	Revisar los documentos transferidos.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.

18	Verificar que el contenido transferido coincida con el inventario físico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 19. b) No: Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
19	Elaborar proyecto de Informe de conformidad de la documentación transferida.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
20	Revisar proyecto de Informe de conformidad de la documentación transferida. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 21. b) No: Ir a la actividad 19.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
21	Emitir expediente de conformidad de la transferencia. Ir de manera paralela a la actividad 22 y 23.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
22	Archivar expediente de conformidad de transferencia. FIN.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
23	Enumerar correlativamente las cajas transferidas al Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
24	Registrar en el inventario la ubicación topográfica (Matriz Excel)	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
25	Actualizar el registro de existencias del Archivo Central.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
FIN: Expediente Documental Transferido.			
Indicadores			
▪ Ninguno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			
Documentos generados			
▪ Memorando ▪ Correos. ▪ Informes. ▪ Matrices. ▪ Formatos ▪ Registros. ▪ Inventarios. ▪ Documentos subsanados.			

Gráfico N° 06
Flujograma “S04.01.03.01 Transferencia Documental”



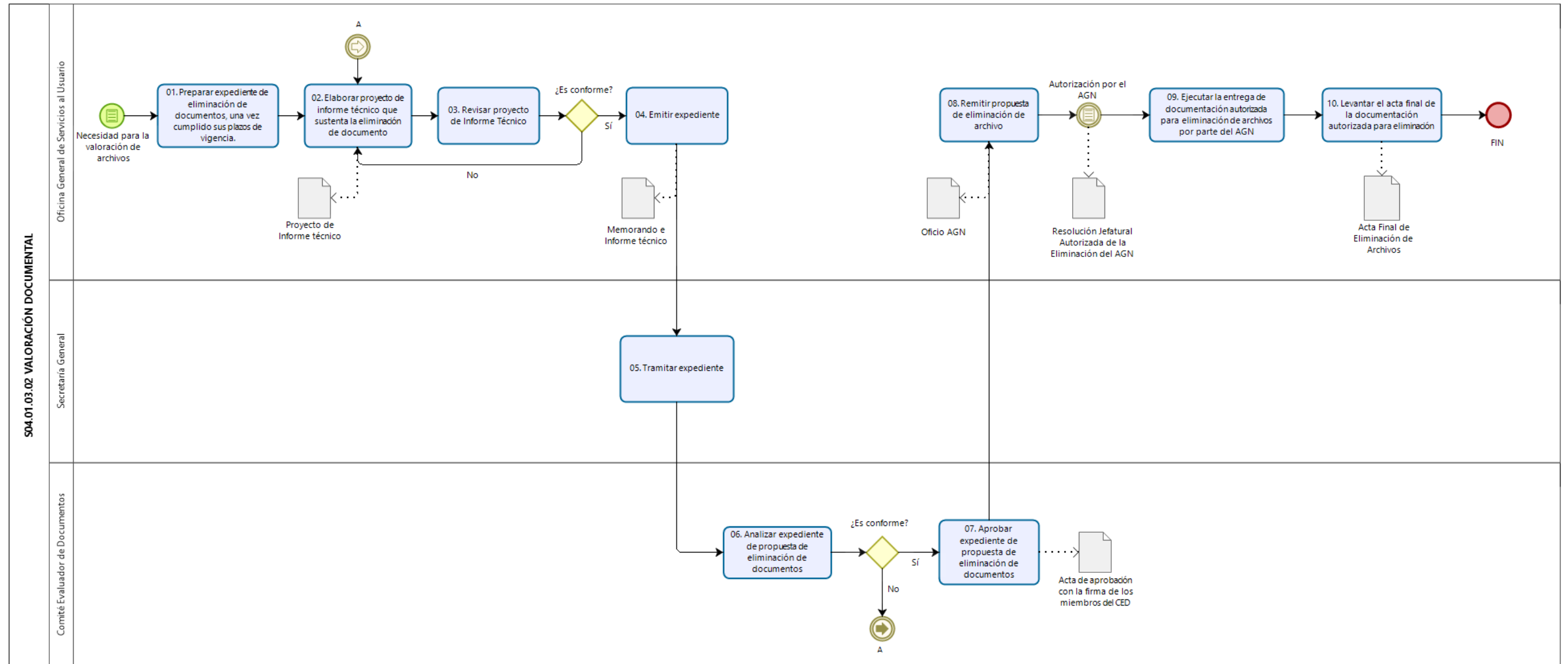
8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental

Ficha de Procedimiento Valoración Documental			
Código del Subproceso	S04.01.03.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la eliminación o conservación de archivos de la Entidad.	Base Legal	- Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. - 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". Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
- Alta Dirección - Órganos del MEF	Requerimiento de eliminación de Archivos.	Expedientes/Documentos eliminados.	- Alta Dirección. - Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Necesidad para la valoración de archivos Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia.	OGSU/OGDAU	Analista/Asistente en Archivo.
02	Elaborar Informe Técnico que sustenta la eliminación del documento. El expediente comprende los inventarios de eliminación, muestras documentales, informe de conformidad.	OGSU/OGDAU	Analista/Asistente en Archivo.

03	Revisar Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 02	OGSU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
04	Emitir expediente	OGSU	▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
05	Tramitar expediente de propuesta de eliminación de documentos.	SG	▪ Secretario(a) General
06	Analizar expediente de propuesta de eliminación de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 07. b) No: Ir a la actividad 02.	Comité Evaluador de Documentos (CED)	▪ Miembros del Comité.
07	Aprobar expediente de propuesta de eliminación de documentos mediante Acta de Aprobación del CED. CED es conformado por Alta Dirección. OGAJ, OGSU y la Unidad Orgánica cuya documentación es evaluada.	Comité Evaluador de Documentos (CED)	▪ Miembros del Comité.
08	Remitir propuesta de eliminación de archivo al Archivo General de la Nación (AGN). AGN emite Resolución Jefatural por la que autoriza la eliminación de los documentos de archivo.	OGSU	▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
09	Ejecutar la entrega de documentación aprobada para la eliminación de archivos por parte de la AGN.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
10	Levantar el Acta Final de la documentación entregada para su eliminación.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Oficina General de Administración
FIN: Expediente de eliminación documental.			
Indicadores			
▪ Ninguno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			

Documentos generados
▪ Informes Técnicos. ▪ Actas. ▪ Formatos. ▪ Documentos subsanados.

Gráfico N° 07
Flujograma “S04.01.03.02 Valoración Documental”



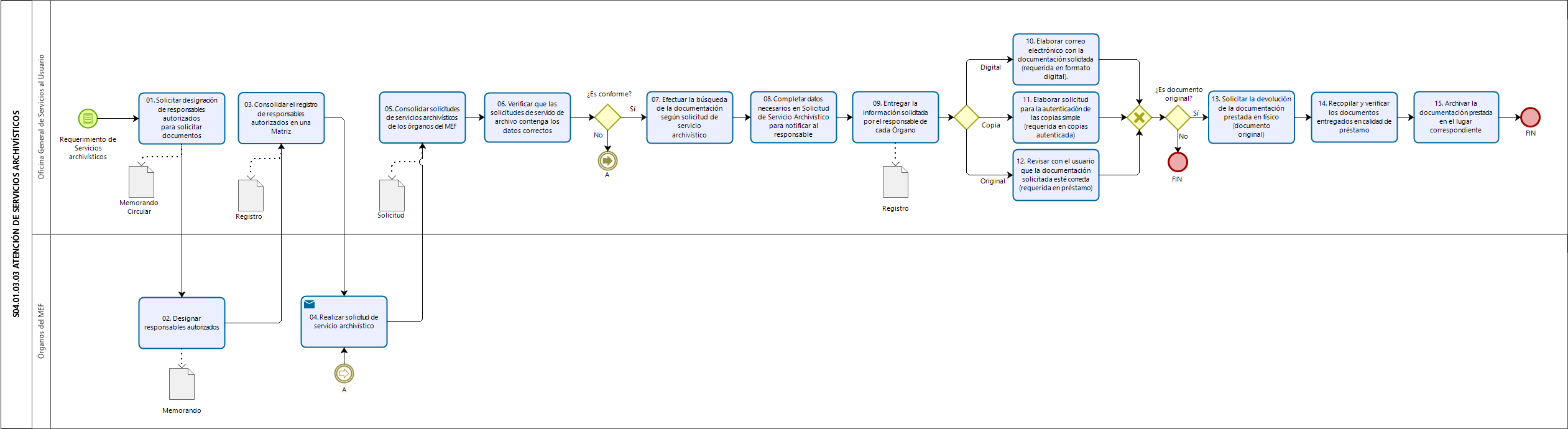
8.1.3.3 S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos

Ficha de Procedimiento Atención de Servicios Archivísticos			
Código del Subproceso	S04.01.03.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la atención de servicios archivísticos en la Entidad.	Base Legal	- Resolución Ministerial N° 213-2020-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”. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
- Alta Dirección - Órganos del MEF	Solicitud de servicio archivístico.	Expediente archivado entregado (digita, copia autenticada u original).	- Alta Dirección. - Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Requerimiento de servicios archivísticos. Solicitar designación de responsables autorizados para solicitar documentos, a través de Memorando Circular.	OGSU/OGDAU	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
02	Designar responsables autorizados.	Órganos del MEF	Directores(as) Generales de Oficinas/Direcciones Generales.
03	Consolidar el registro de responsables autorizados en una Matriz.	OGSU/OGDAU	Analista/Asistente en Archivo.
04	Realizar solicitud de servicio archivístico.	Órganos del MEF	- Responsable autorizado de solicitar documentos - Directores(as) Generales de las Oficinas Generales.
05	Consolidar solicitudes de servicios archivísticos de los Órganos del MEF.	OGSU/OGDAU	Analista/Asistente en Archivo.

06	Verificar que las solicitudes de servicio archivístico contengan los datos correctos (Número de Memorando, año de transferencia, tipo de documento, entre otros.) ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 07. b) No: Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
07	Efectuar la búsqueda de la documentación según solicitud de servicio archivístico.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
08	Completar datos necesarios en la Solicitud de Servicio Archivístico para notificar al Responsable del Órgano del MEF	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
09	Entregar la documentación solicitada por el Responsable de cada Órgano del MEF: - En caso de entregar documentación en digital pasa a la actividad 10. - En caso de entregar documentación en copia pasa a la actividad 11. - En caso de entregar documentación original en físico para a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
10	Elaborar correo electrónico con la documentación solicitada (requerida en formato digital) ¿Es documento original? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
11	Elaborar solicitud para la autenticación de las copias simples (requerida en copias autenticadas). ¿Es documento original? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
12	Revisar con el usuario que la documentación solicitada sea correcta para dar en préstamo. ¿Es documento original? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
13	Solicitar la devolución de la documentación original prestada en físico (documento original). En caso se requiera, los documentos que retornen se mantienen en un espacio aislado por cinco (5) días.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.

14	Recopilar y verificar los documentos entregados en calidad de préstamo. (Previa firma en el campo de devolución del responsable del Órgano)	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
15	Archivar la documentación prestada en el lugar correspondiente.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
FIN: Servicio Archivístico atendido.			
Indicadores			
▪ Ninguno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			
Documentos generados			
▪ Memorando. ▪ Correos. ▪ Matrices. ▪ Formatos. ▪ Documentos subsanados.			

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

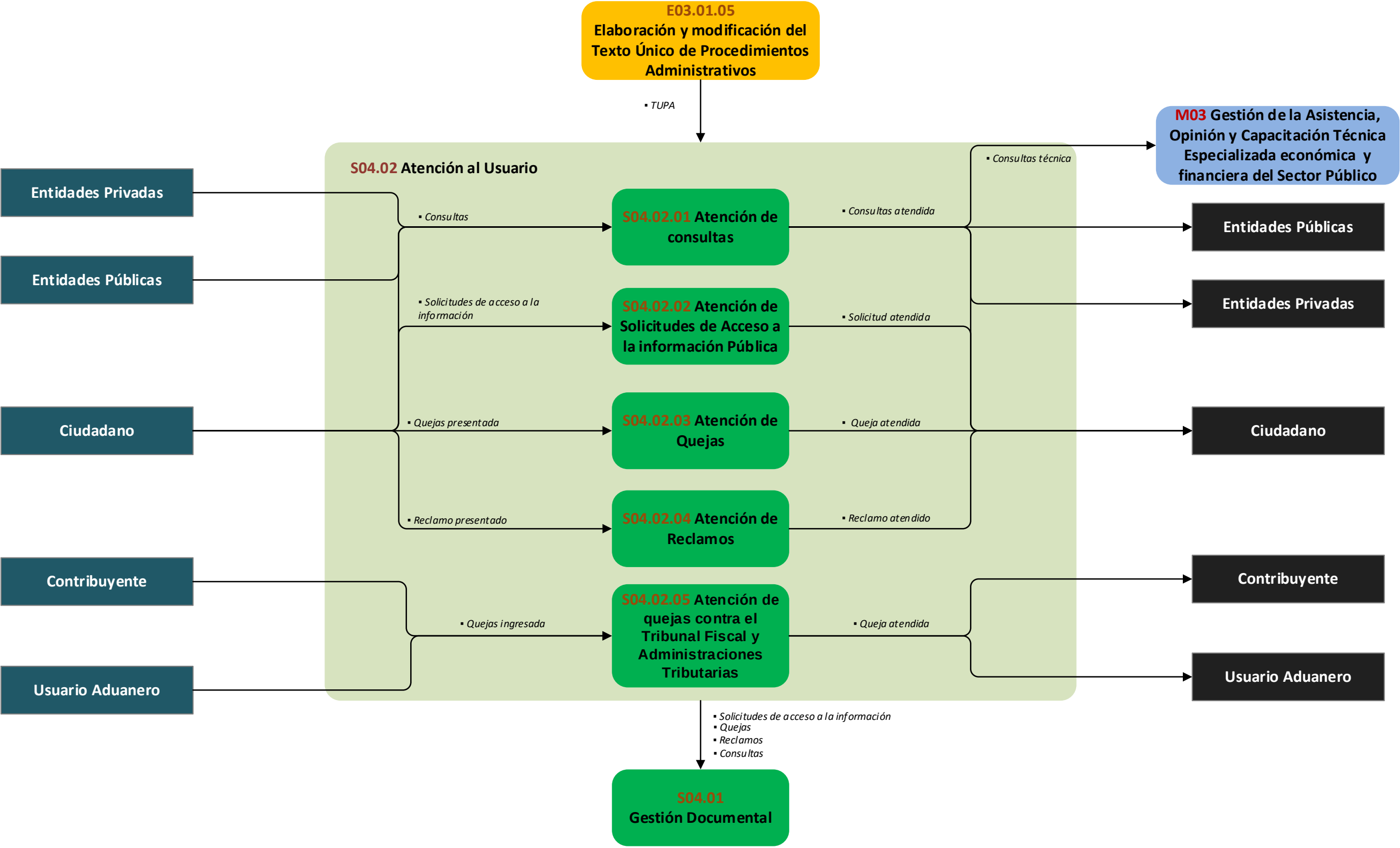


8.2 S04.02 Atención al Usuario

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	Establecer los procedimientos necesarios que permitan brindar una adecuada atención al ciudadano, cumpliendo con protocolos y con los plazos de atención de consultas, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información pública requeridas al Ministerio de Economía y Finanzas.	BASE LEGAL	▪ Ley N° 27806, Ley 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° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ 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° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. ▪ Resolución Ministerial N° 021-2015-EF/13, aprueba Normas y Procedimientos para la Atención de Quejas y Reclamos interpuestos por los Administrados y Usuarios ante el Ministerio de Economía y Finanzas. ▪ Resolución Ministerial N° 510-2019-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2019-EF/45.01 Disposiciones y procedimientos para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF.

					Resolución de Secretaría General N° 003-2020-EF/13, aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/45.01 Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al Usuario en el Ministerio de Economía y Finanzas. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.	
ALCANCE	Inicio: Atención de consultas Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias			DUEÑO DEL SUBPROCESO	- 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
- Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). - Entidades Públicas.	Consultas	S04.02.01	Atención de consultas	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	Consulta atendida.	- Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). - Entidades Públicas.
Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).	Solicitud de Acceso a la Información Pública	S04.02.02	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	Solicitud atendida.	Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).	Queja presentada	S04.02.03	Atención de quejas	Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario	Queja atendida.	Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).	Reclamo presentado	S04.02.04	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	S04.02.05	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		
Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).				Porcentaje de cumplimiento de atenciones.		

Gráfico N° 09
Diagrama de Interrelación “S04.02 Atención al Usuario”



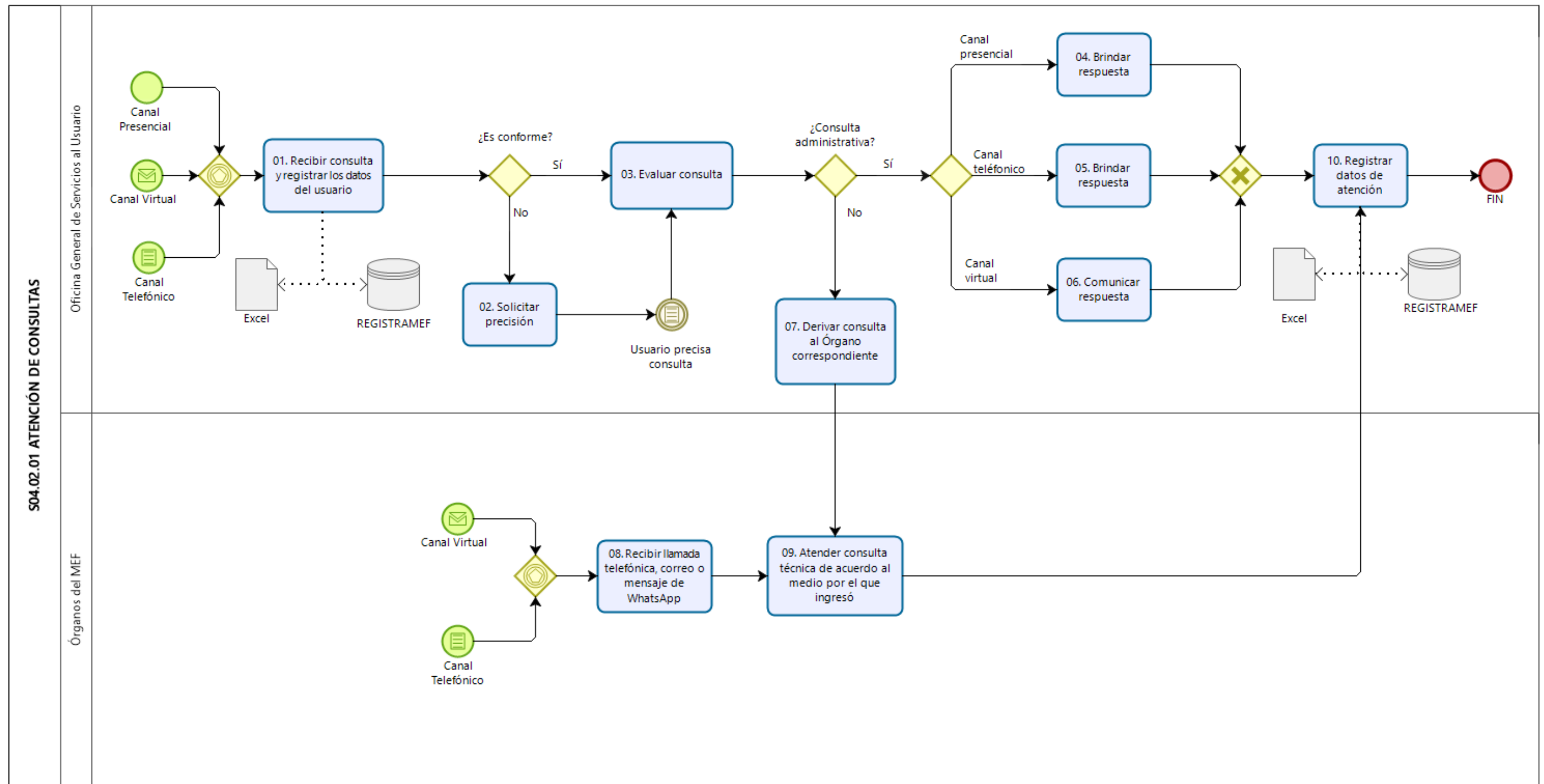
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

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	- 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° 213-2020-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° 003-2020-EF/13, que aprueba la Directiva N° 001-2020-EF/45.01 “Lineamientos para la operativización de la Red para la Atención al/ a la Usuario/a en el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)”. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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	Atención al Usuario
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
- Entidades Públicas. - Entidades Privadas. - Ciudadanos.	Consultas.	Consulta atendida	- Entidades Públicas. - Entidades Privadas. - Ciudadanos.

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Ingreso de consultas, a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico Recibir consulta y registrar los datos del usuario. Plazo de atención de acuerdo a la Directiva Vigente. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 02.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
02	Solicitar precisión. Usuario precisa consulta. Ir a la actividad 03.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
03	Evaluar consulta. ¿Consulta administrativa? a) Sí: - En caso de canal presencial, ir a la actividad 04. - En caso de canal telefónico, ir a la actividad 05. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
04	Brindar respuesta- Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
05	Brindar respuesta. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
06	Comunicar respuesta. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
07	Derivar consulta al Órgano correspondiente, la misma que se realiza a los anexos telefónicos, celulares y correos institucionales de los servidores de la Red para la Atención al Usuario. Ir a la actividad 09.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
08	INICIO: Ingreso de Consultas en Órganos del MEF, a través de los siguientes canales de atención: Virtual o Telefónico Recibir llamada telefónica, correo o mensaje de WhatsApp.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
09	Atender consulta técnica de acuerdo al medio por el que ingreso. Atención: Vía telefónica, respuesta del correo electrónico, WhatsApp, de manera presencial en el módulo de registro y atención de visitas o por anexo telefónico brindado en el MEF.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

10	Registrar datos de atención. (Excel y/o REGISTRAMEF)	OGSU/OGDAU	▪ Responsable del Órgano del MEF
FIN: Consulta atendida y registrada.			
Indicadores			
▪ Consultas atendidas dentro del plazo oportuno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD). ▪ REGISTRAMEF. ▪ Registro de Atención de Consultas (Excel).			
Documentos generados			
▪ Consultas atendidas. ▪ Correo de respuesta.			

Gráfico N° 10
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	S04.02.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública en el Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	▪ 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° 072-2003-PCM, Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ Resolución Ministerial N° 510-2019-EF/45, aprueba la Directiva N° 001-2019-EF/45.01 “Disposiciones y procedimientos para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública en el Ministerio de Economía y Finanzas”. ▪ 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. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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

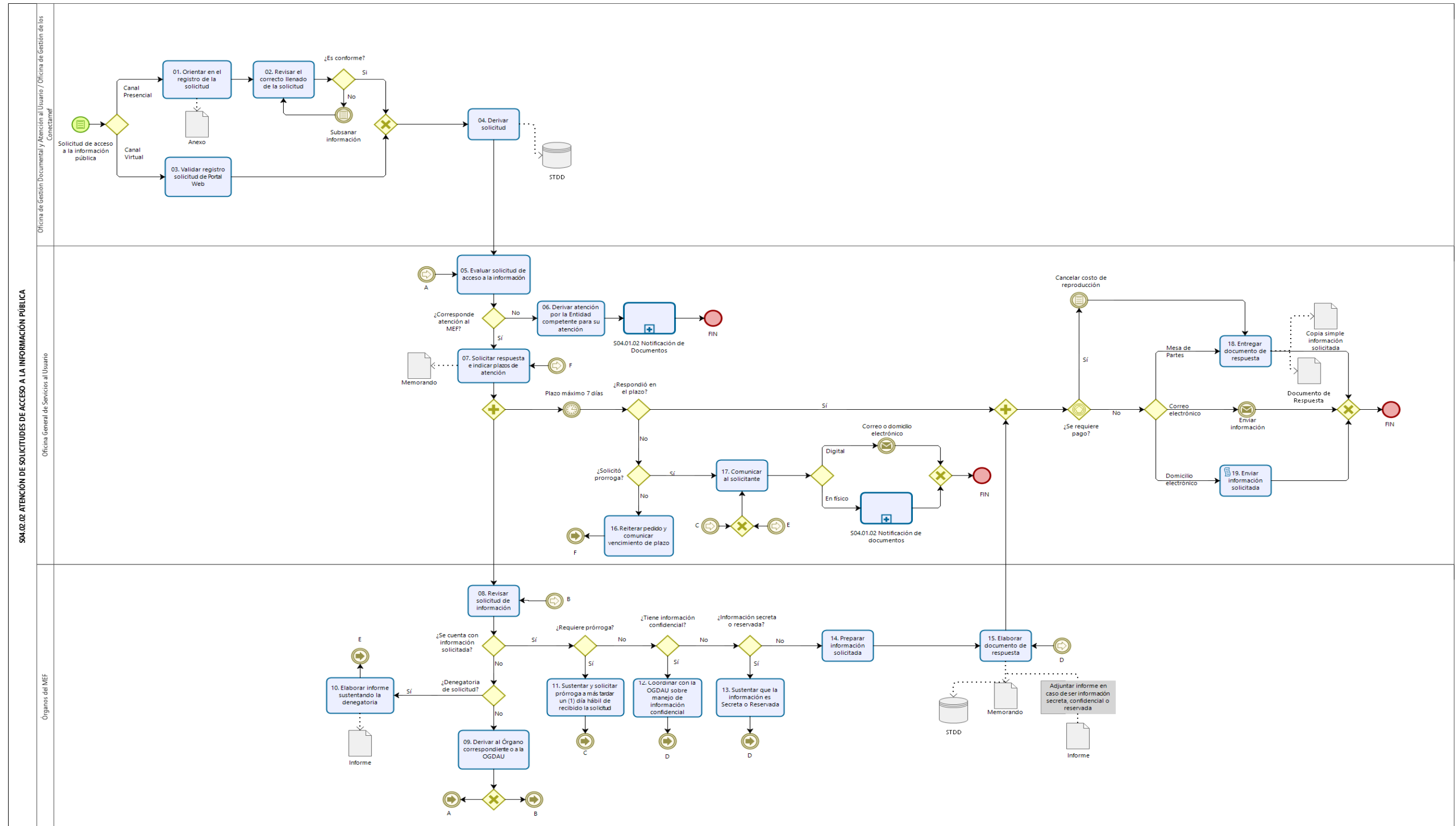
Proveedor		Insumos	Salidas	Usuario
▪ Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).		▪ Solicitud de Acceso a la Información Pública	▪ Solicitud atendida	▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
N°	Actividades		Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Solicitud de acceso a la información pública - En caso de canal presencial, ir a la actividad 01. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 03. Orientar el registro de la Solicitud (Formulario de Solicitud de Acceso según Directiva vigente).		OGSU/OGDAU	▪ Asistente de atención al ciudadano.
02	Revisar el correcto llenado de la solicitud. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Usuario Subsana la información Ir a la actividad 02.		OGSU/OGDAU	▪ Asistente de atención al ciudadano.
03	Validar registro solicitud de Portal Web. Formulario de Solicitud de Acceso habilitado en Portal Web Institucional.		OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
04	Derivar solicitud de acceso a la información. 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	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
05	Evaluar solicitud de acceso a la información. ¿Corresponde atención al MEF? a) Sí: Ir a la actividad 07 b) No: Ir a la actividad 06.		OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno)

06	Derivar atención por la Entidad competente (se comunica al solicitante sobre derivación a otra Entidad). Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
07	Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles). De manera paralela: - Ir a la actividad 08. - En caso transcurra el plazo máximo de 7 días, ir a la siguiente interrogante: ¿Respondió en el plazo? a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
08	Revisar solicitud de información. ¿Se cuenta con información solicitada? a) Sí: ¿Requiere prórroga? - Sí: Ir a la actividad 11. - No: ¿Tiene información confidencial? - Sí: Ir a la actividad 12. - No: ¿Información secreta o reservada? - Sí: Ir a la actividad 13. - No: Ir a la actividad 14. b) No: ¿Denegatoria de solicitud? - Sí: Ir a la actividad 10 - No: Ir a la actividad 09	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
09	Derivar al Órgano correspondiente o a la OGDAU. En caso de derivar al Órgano correspondiente, ir a la actividad 08. En caso deriva a la OGDAU, ir a la actividad 05.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
10	Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 17. La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
11	Sustentar y solicitar prórroga a más tardar un (1) día hábil de recibido la solicitud. Ir a la actividad 17.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF

12	Coordinar con la OGDAU sobre manejo de información confidencial. Ir a la actividad 15.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
13	Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Ir a la actividad 15.	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
14	Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
15	Elaborar documento de respuesta. Se adjunta Informe en caso de ser información secreta, confidencial o reservada. ¿Se requiere pago? a) Sí: Usuario cancela costo de reproducción. Ir a la actividad 18. b) No: - En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 18. - 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 19.	Órganos del MEF	▪ La liquidación del pago la evalúa el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. Y la comunica en el Oficio de respuesta al ciudadano ▪ Del mismo modo el Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos es quien evalúa si la respuesta va a Mesa de Partes o se notifica por correo electrónico
16	Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo. Ir a la actividad 07.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó).
17	Comunicar al solicitante. - En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o domicilio electrónico. FIN - En caso sea comunicación física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de Documentos. FIN	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
18	Entregar documento de respuesta. Adjuntar copia simple de la información solicitada. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)

19	Enviar información solicitada.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó).
FIN: Solicitud de acceso a la información pública atendida.			
Indicadores			
▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			
Documentos generados			
▪ Formulario de Solicitud de Acceso a la Información. ▪ Documento de respuesta. ▪ Informe.			

Gráfico N° 11
Flujograma “S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública”



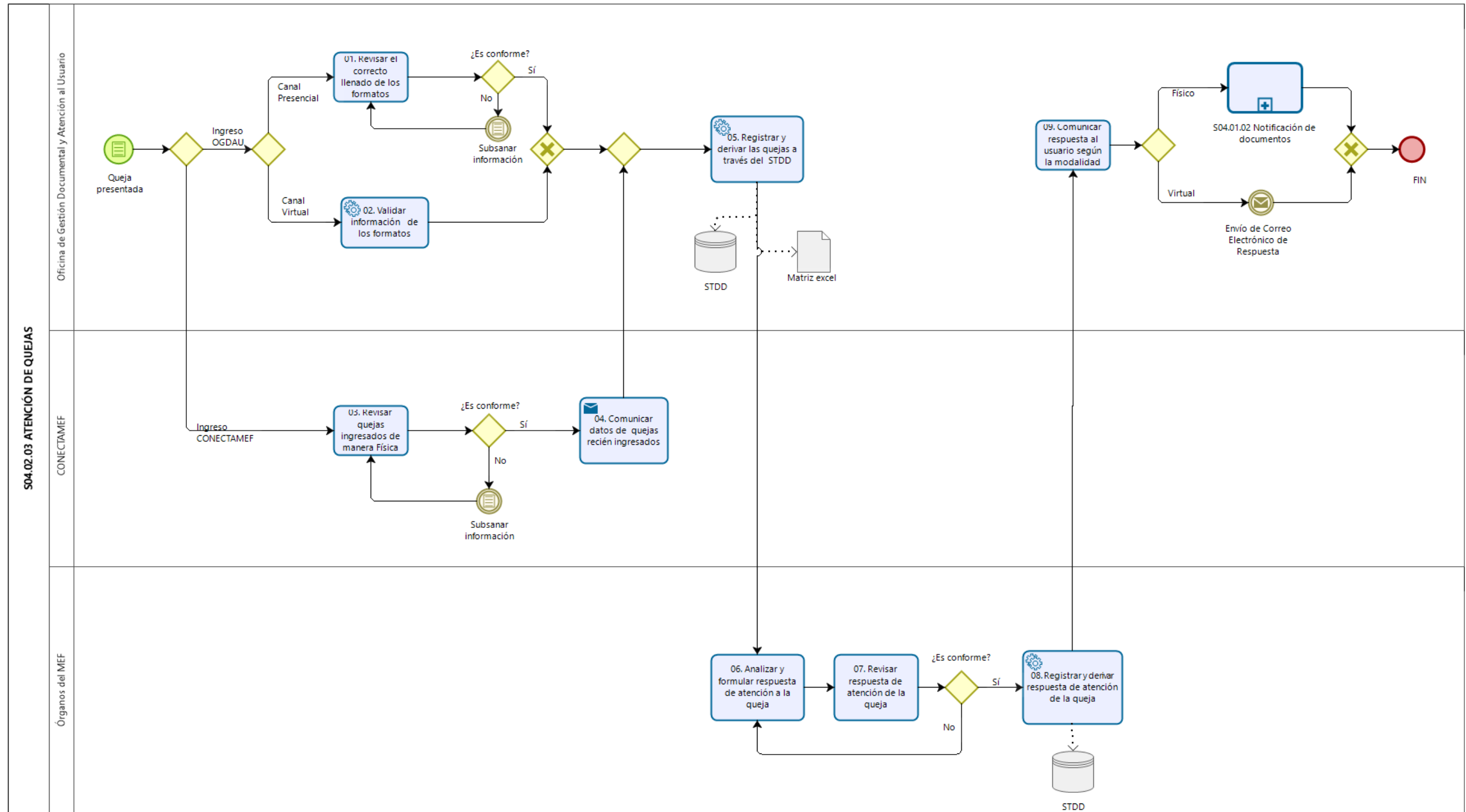
8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas

Ficha de Procedimiento Atención de Quejas			
Código del Subproceso	S04.02.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las quejas por defecto en la tramitación que pudieran presentar los ciudadanos en las diversas materias a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. - Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. - Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13 que aprueba la Directiva N° 001-2015-EF/45.02 “Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el MEF”. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.
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
Ciudadanos (Persona Natural y Jurídica).	Queja presentada	Queja atendida	Ciudadanos

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Ingreso de Queja a) En el caso de ingreso sea por la OGDAU: a.1) Si es por canal presencial, ir a la actividad 01 a.2) Si es canal virtual, ir a la actividad 02 b) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 03. Revisar el correcto llenado de los formatos. Formatos de la Directiva vigente de la materia. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Usuario subsana información. Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	- Asistente de atención al ciudadano. (Presencial) - Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)
02	Validar información de los formatos, según la Directiva vigente de la materia. Ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
03	Revisar quejas ingresadas de manera física. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Usuario subsana información Ir a la actividad 03.	CONECTAMEF	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
04	Comunicar datos de quejas recién ingresados	CONECTAMEF	- 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.
05	Registrar y derivar las quejas a través del STDD y matriz Excel.	OGSU/OGDAU	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	Analizar y formular respuesta de atención a la queja. Plazo máximo para elaborar respuesta de Queja: 1 día.	Órganos del MEF	- Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica). - Servidor quejado
07	Revisar respuesta de atención de la queja.	Órganos del MEF	Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
08	Registrar y derivar respuesta de atención de la queja. Adicionalmente por correo se comunica a OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.	Órganos del MEF	Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).

09	Comunicar respuesta al usuario según la modalidad. Plazo máximo para brindar respuesta a las quejas (3 días hábiles). - En caso de respuesta física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN. - En caso de respuesta virtual, se envía correo electrónico de respuesta. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	■ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
FIN: Queja atendida.			
Indicadores			
■ Quejas atendidas dentro del plazo oportuno.			
Nivel de soporte tecnológico			
■ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			
Documentos generados			
■ Notificación de atención de respuesta. ■ Correo electrónico de respuesta.			

Gráfico N° 12
Flujograma “S04.02.03 Atención de quejas”



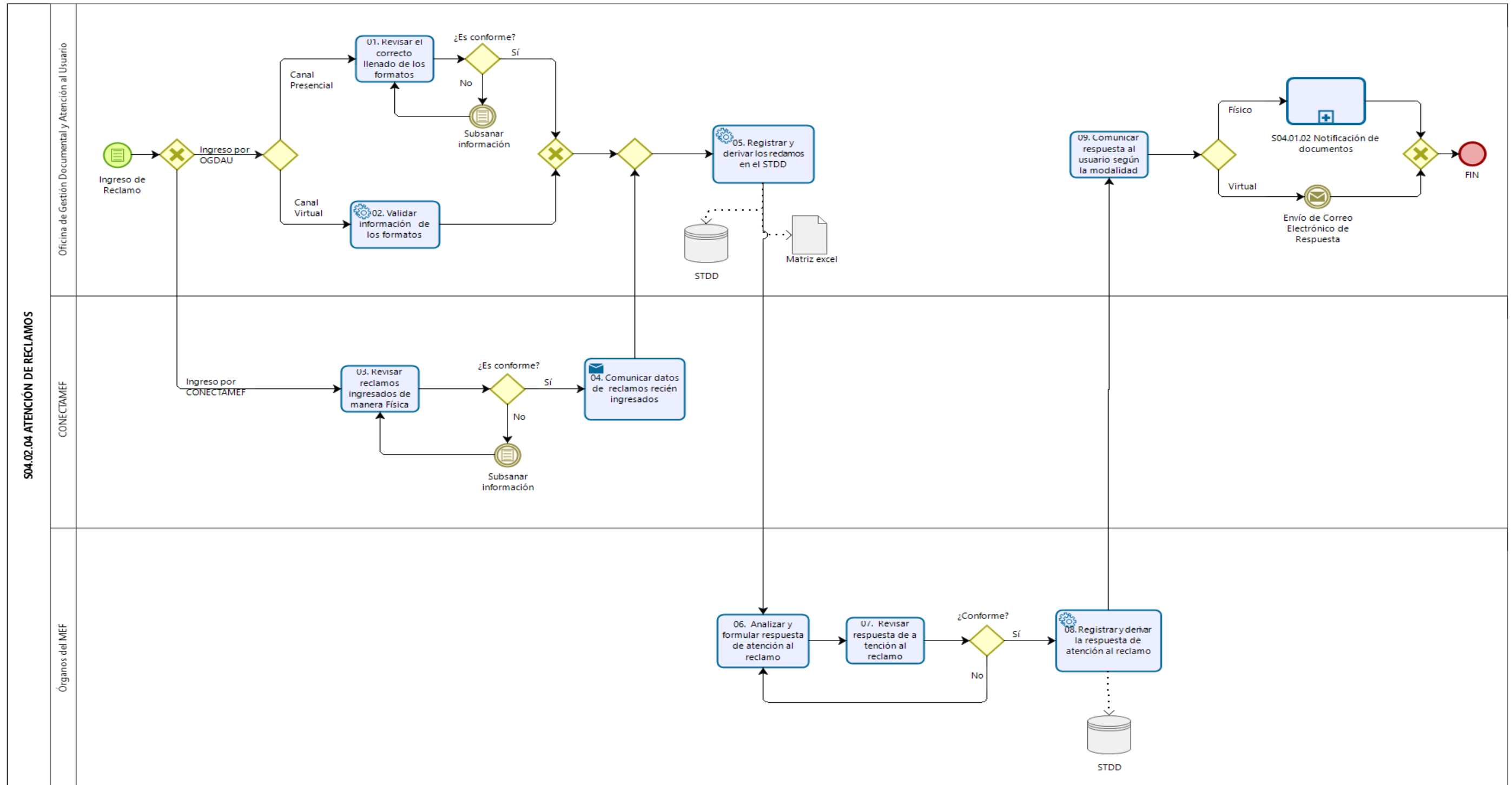
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos

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	- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. - Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. - Resolución de Secretaría General N° 021-2015-EF/13 que aprueba la Directiva N° 001-2015-EF/45.02 “Normas y procedimientos para la atención de quejas y reclamos interpuestos por los administrados y usuarios ante el MEF”. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso. Nota: El Decreto Supremo N° 007-2020-PCM se encuentra implementándose de manera progresiva.
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
Ciudadanos	Reclamo presentado	Reclamo atendido	Ciudadanos

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Ingreso de Reclamo c) En el caso de ingreso sea por la OGDau: a.1) Si es por canal presencial, ir a la actividad 01 a.2) Si es canal virtual, ir a la actividad 02 d) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 03. Revisar el correcto llenado de los formatos. Formatos de la Directiva vigente de la materia. ¿Es conforme? c) Sí: Ir a la actividad 05. d) No: Usuario subsana información. Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	- Asistente de atención al ciudadano. (Presencial) - Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)
02	Validar información de los formatos, según la Directiva vigente de la materia. Ir a la actividad 05.	OGSU/OGDAU	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)
03	Revisar reclamos ingresados de manera física. ¿Es conforme? c) Sí: Ir a la actividad 04. d) No: Usuario subsana información Ir a la actividad 03.	CONECTAMEF	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)
04	Comunicar datos de reclamos recién ingresados.	CONECTAMEF	- 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.
05	Registrar y derivar los reclamos a través del STDD y matriz Excel.	OGSU/OGDAU	Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	Analizar y formular respuesta de atención al reclamo. Plazo máximo para elaborar respuesta de Reclamo: 15 días.	Órganos del MEF	Titular del Órgano / Unidad Orgánica).
07	Revisar respuesta de atención del reclamo.	Órganos del MEF	Titular del Órgano / Unidad Orgánica).

08	Registrar y derivar respuesta a OGSU de atención del reclamo. Adicionalmente por correo se comunica a OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.	Órganos del MEF	▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica).
09	Comunicar respuesta al usuario según la modalidad. Plazo máximo para brindar respuesta a los reclamos (30 días hábiles). - En caso de respuesta física, ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN. - En caso de respuesta virtual, se envía correo electrónico de respuesta. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ 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			
▪ Reclamos atendidos dentro del plazo oportuno.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD).			
Documentos generados			
▪ Notificación de atención de respuesta. ▪ Correo electrónico de respuesta.			

Gráfico N° 13
Flujograma “S04.02.04 Atención de reclamos”



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

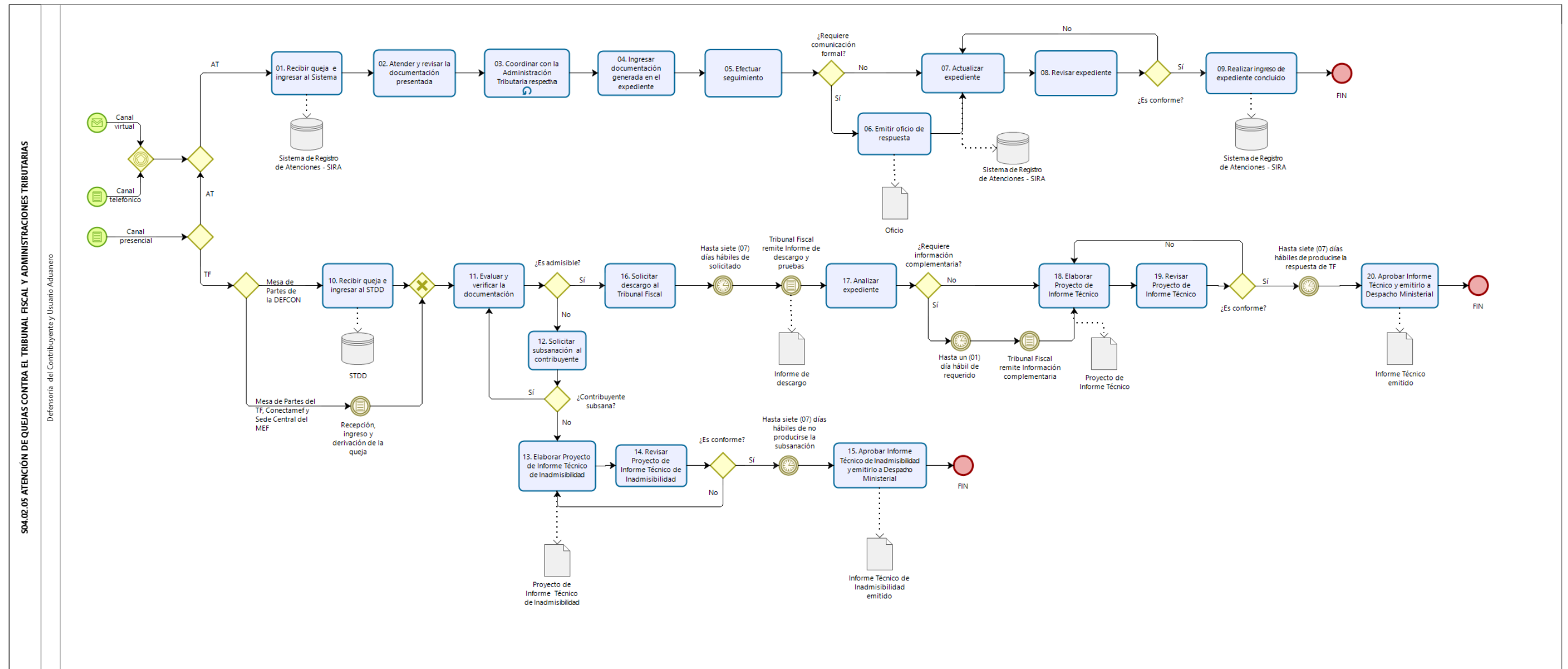
Ficha de Procedimiento Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias			
Código del Subproceso	S04.02.05	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer las actividades que permitan atender las quejas presentadas por los contribuyentes, vinculadas con las actuaciones 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	- Decreto Supremo N° 135-99-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° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Economía y Finanzas. Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso
Dueño del Procedimiento	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
- Contribuyentes - Usuarios Aduaneros	Queja ingresada	Queja atendida	- Contribuyentes - Usuarios Aduaneros

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: - 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. Recibir queja e ingresar al Sistema de Registro de Atenciones-SIRA.	DEFCON	▪ Técnico de Mesa de Partes
02	Atender y revisar la documentación presentada.	DEFCON	▪ Especialista
03	Coordinar con la Administración Tributaria respectiva, esta se efectúa hasta que se levante el hecho o se corrija la materia de queja. Las coordinaciones se realizan por escrito, vía correo electrónico, teléfono, reuniones e interactuando directamente con los órganos vinculados a la materia de la queja.	DEFCON	▪ Especialista
04	Ingresar documentación generada en el expediente.	DEFCON	▪ Especialista
05	Efectuar seguimiento. ¿Requiere comunicación formal? a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 07.	DEFCON	▪ Especialista
06	Emitir oficio de respuesta.	DEFCON	▪ Especialista
07	Actualizar expediente a través del Sistema de Registro de Atenciones - SIRA.	DEFCON	▪ Defensor(a)
08	Revisar expediente. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 07.	DEFCON	▪ Defensor(a)
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 STDD.	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)
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)
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)
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)
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)
20	Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.	DEFCON	▪ Defensor(a)
FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.			
Indicadores			
▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido.			
Nivel de soporte tecnológico			
▪ Sistema de Trámite Documentario Digital (STDD). ▪ 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° 14
Flujograma “S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias”





MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto