



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 21/06/2023
10:10:15 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO
Kitty Elisa FAU
20131370645 soft
Fecha: 21/06/2023
15:53:46 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 21/06/2023
09:06:03 COT
Motivo: Doy V° B°

Resolución de Secretaría General

Lima, 20 de junio del 2023

N°024-2023-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;



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 21/06/2023
11:38:01 COT
Motivo: Doy V° B°

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;



Firmado Digitalmente por
MELGAREJO CASTILLO Juan
Carlos FAU 20131370645 soft
Fecha: 21/06/2023 12:30:18
COT
Motivo: Doy V° B°

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 (versión 04), a cargo de la Oficina General de Servicios al Usuario y 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;



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 CKJHEHB



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



Documento electrónico firmado digitalmente en el marco de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificaciones. La integridad del documento y la autoría de la(s) firma(s) pueden ser verificadas en: <https://apps.firmaperu.gob.pe/web/validador.xhtml>



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 21/06/2023
10:10:22 COT
Motivo: Doy V° B°

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



Firmado Digitalmente por
VARGAS MEDRANO
Carlos Alberto FAU
20131370645 hard
Fecha: 21/06/2023
09:06:07 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;



SE RESUELVE:

Artículo 1. Aprobar el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 04), 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° 061-2022-EF/13, que aprueba el Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario (versión 03).

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.

Regístrese y comuníquese.



Firmado Digitalmente por
TRINIDAD GUERRERO Kitty
Elisa FAU 20131370645
soft
Fecha: 21/06/2023
15:53:40 COT
Motivo: Firma Digital

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



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 CKJHEHB



Sede Central
Jr. Junín N° 319, Lima 5
Tel. (511) 311-5930
www.mef.gob.pe



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



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ ZAVALA Ana
Teresa FAU
20131370645 soft
Fecha: 15/06/2023
11:00:22 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
JARA HUALLPATUERO
Maria Ysabel FAU
20131370645 soft
Fecha: 15/06/2023
15:59:28 COT
Motivo: Doy V° B°



Firmado Digitalmente por
MARTINEZ CENTENO
Mercedes Pilar FAU
20131370645 soft
Fecha: 15/06/2023
14:59:19 COT
Motivo: Doy V° B°

2023

Hoja de control de cambios

Fecha	Descripción del cambio o actualización	Versión	Responsable
Junio de 2023	Cuarta versión del Manual de Procedimientos del Macroproceso S04 Gestión Documental y de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas	04	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	12
8.1 S04.01 Gestión Documental	12
8.1.1 S04.01.01 Recepción Documental	16
8.1.2 S04.01.02 Notificación de Documentos.....	21
8.1.3 S04.01.03 Administración de Archivos.....	30
8.1.3.1 S04.01.03.01 Transferencia Documental	34
8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental	39
8.1.3.3 S04.01.03.03 Descripción Documental	43
8.1.3.3.1 S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos	46
8.1.3.3.2 S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos	52
8.1.3.4 S04.01.03.04 Atención de servicios archivísticos.....	57
8.1.3.5 S04.01.03.05 Producción de Microformas	61
8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3.....	75
8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3	77
8.1.3.5.3 Subsanación de la inconsistencia	79
8.2 S04.02 Atención al Usuario.....	81
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas.....	84
8.2.2 S04.02.02 Atención de solicitudes de acceso a la información pública	88
8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas	94
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos	99
8.2.5 S04.02.05 Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	103

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, de conformidad con lo señalado en el literal d) del numeral 5.2.1 de 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 con Resolución Ministerial N° 048-2020-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.
- 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.

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° 072-2003-PCM, 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° 042-2011-PCM, que establece la obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.
- 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° 213-2020-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 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	CÓDIGO	PROCESOS DE NIVEL 04		
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	Descripción Documental	S04.01.03.03.01	Descripción de Documentos Administrativos	--	--
									S04.01.03.03.02	Descripción de Documentos Históricos	--	--
							S04.01.03.04	Atención de servicios archivísticos	--	--		
			S04.01.03.05	Producción de Microformas	--	--						
			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
<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 que remiten los órganos o unidades orgánicas del MEF. ▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias. ▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central. ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). ▪ Programa de Control Documental Archivístico (PCDA). ▪ Programa de Descripción Archivística del MEF. ▪ Acervo documental transferido al Archivo Central. ▪ Solicitud de servicio archivístico. ▪ Plan de Producción Anual. ▪ Lote de Documentos. 	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 Ruta con Cargo Digital. ▪ Nota Informativa. ▪ Hoja de Envío. ▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central. ▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico. ▪ Expedientes de eliminación. ▪ Acta Final de Eliminación de Documentos. ▪ Inventario General de Archivo actualizado. ▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF. ▪ Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). ▪ Microformas producidas. ▪ Acta de Conformidad (Anexo N° 3). 	<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).

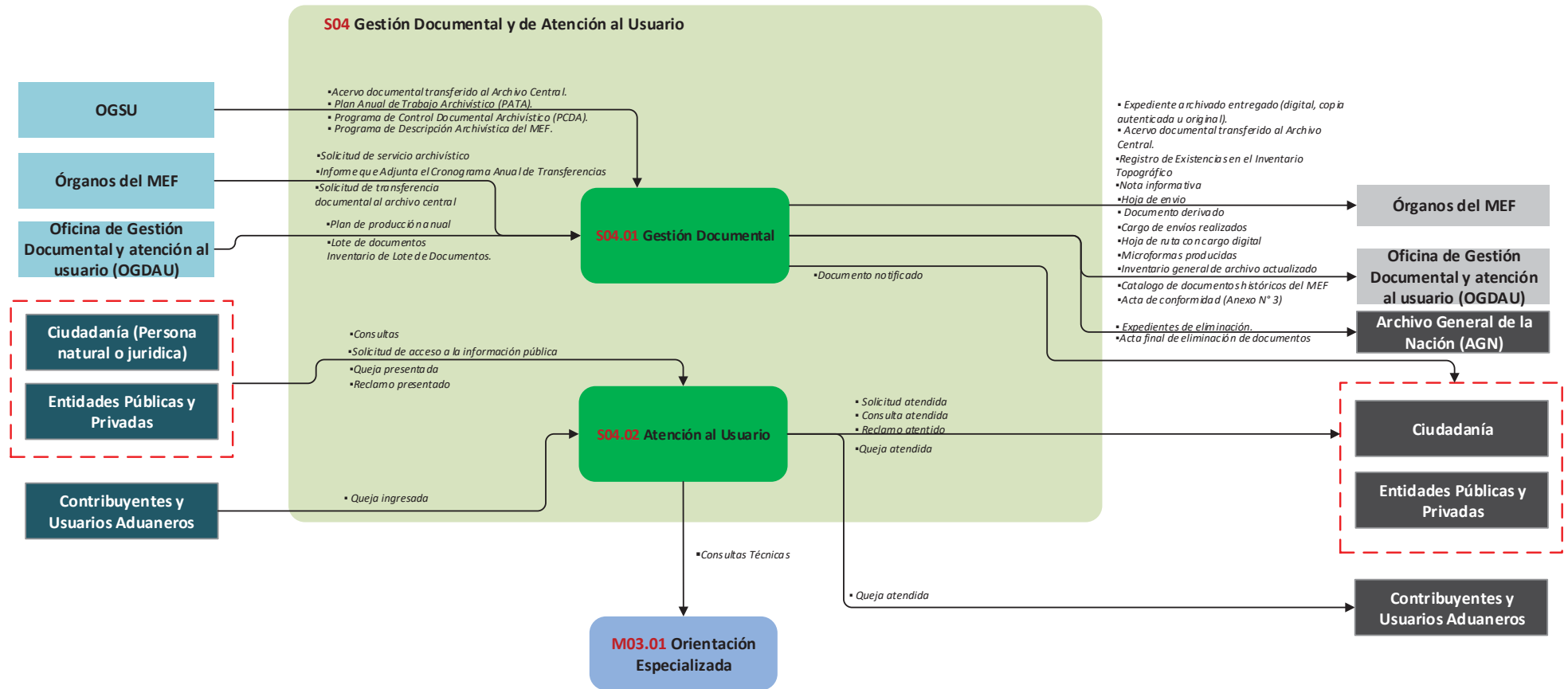
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario de Lote de Documentos. 					
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ▪ Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas. ▪ Contribuyentes. ▪ Usuarios Aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas. ▪ Solicitud de acceso a la información pública. ▪ Queja presentada. ▪ Reclamo presentado. ▪ Queja ingresada. 	S04.02	Atención al Usuario	<p>Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario</p> <p>Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta atendida. ▪ Solicitud atendida. ▪ Reclamo atendido. ▪ Queja atendida. ▪ Queja atendida. ▪ 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. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. ▪ Porcentaje de espacio disponible para archivo central. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes ▪ Porcentaje de documentos históricos descritos. ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes ▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal. ▪ 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.

	<ul style="list-style-type: none">▪ Solicitudes atendidas dentro del plazo oportuno.▪ Índice de satisfacción del cliente.▪ Índice de Salidas no Conformes.▪ Porcentaje de quejas 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

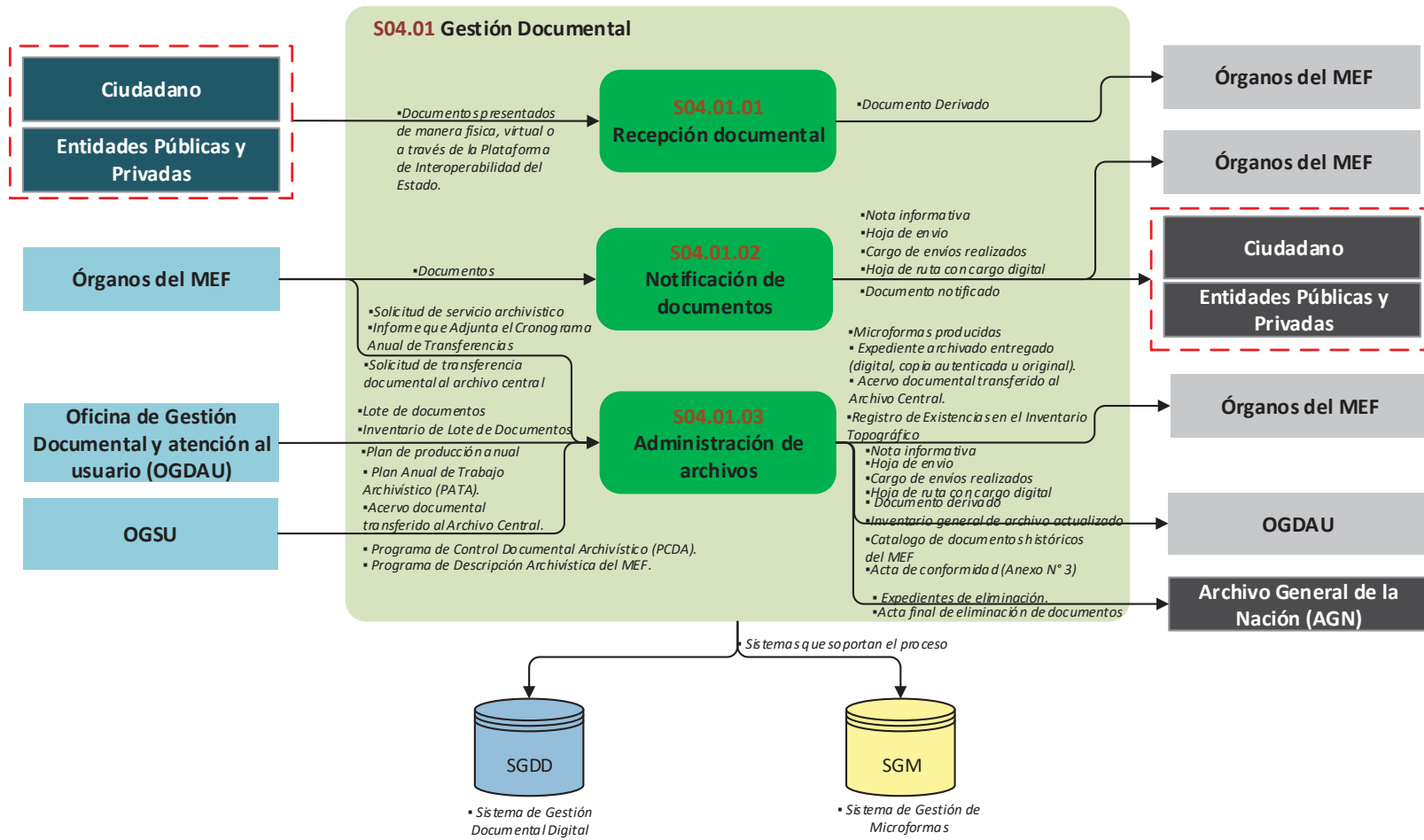
8.1 S04.01 Gestión Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO			
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Gestión Documental		
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	<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° 083-2011-PCM, que crea la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE. ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-EF/41, que aprueba el Texto Integrado actualizado del Reglamento de Organización y Funciones del MEF. ▪ Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. ▪ 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 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 del MEF. OGSU. Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). 	<ul style="list-style-type: none"> Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) Programa de Control Documental Archivístico (PCDA) Programa de Descripción Archivística del MEF Inventario de transferencia - registro. Inventario de transferencia - Esquemático. Expediente transferido al Archivo Central Solicitud de servicio archivístico. Plan de Producción Anual Lote de Documentos 	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"> Acervo Documental Transferido al Archivo Central. Registro de Existencias en el Inventario Topográfico. Expedientes/Documentos eliminados. Acta Final de Eliminación de Documentos Inventario General de Archivo actualizado. Catálogo de Documentos Históricos del MEF. Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). Microformas producidas. Acta de Conformidad (Anexo N° 3). 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos del MEF. Archivo General de la Nación. Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU).

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario de Lote de Documentos 					
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). ▪ 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. 				<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. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. ▪ Porcentaje de espacio disponible para archivo central. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes ▪ Porcentaje de documentos históricos descritos. ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes ▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. 		

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	S04.01.01	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° 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° 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	<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"> ▪ 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.

N°	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. b) No: Ir a la actividad 02. <p>¿Por qué canal ingreso?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En caso de la PIDE, ir a la actividad 04. b) En caso de la Ventanilla Electrónica, ir a la actividad 03. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
02	<p>Observar documento.</p> <p>¿Subsana documento?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: 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.
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.
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	<p>Recibir y verificar los requisitos de admisibilidad.</p> <p>¿Cumple con los requisitos de la LPAG?</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.
06	<p>Generar Hoja de Ruta y devolver documento para subsanación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de que el administrado subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 05. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.

	- En caso de que el administrado no subsane documento dentro de los dos (2) días hábiles, ir a la actividad 07.		
07	Archivar documento / Cambio de estado a NO PRESENTADO. En el SGDD, el cambio de estado se realiza de manera automática. FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en atención al Usuario. ▪ Asistente de Atención al Usuario. ▪ Operador(a) en Gestión Documental.
08	Firmar y 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.
09	Entregar acuse de recibo al usuario. <ul style="list-style-type: none"> - 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.
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.
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.
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.
13	Derivar documento al Órgano correspondiente. ¿Es canal presencial? a) Sí: Ir a la siguiente pregunta b) No: ir al FIN ¿Se requiere documento físico? 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
14	Entregar documento a órgano correspondiente. FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de Gestión Documental.
15	Archivar documento físico. FIN	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auxiliar de Gestión Documental.
FIN: Documento Derivado.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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

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	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"> ▪ 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. ▪ Decreto Supremo N° 083-2011-PCM “Creación de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE”. ▪ Ley 31170 Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas. ▪ 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	<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"> ▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos que remiten los órganos o unidades orgánicas y Unidades Orgánicas del MEF. 	<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 o Privadas. ▪ Ciudadano ▪ Órganos y Unidades Orgánicas del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad	
01	<p>INICIO: Los Órganos y Unidades Orgánicas del MEF envían documentos hasta las 04:00 pm (físico) mediante Hojas de Envío y 4:30 pm (virtual) mediante Hojas de Envío y Hojas de Ruta (Ingresa por el Módulo de Mensajería o SGDD).</p> <p>Verificar documentos en Módulo de Mensajería. Estado SGDD: Enviado a despacho.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Si: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 02.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones 	
02	Requerir subsanación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones 	
03	<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 	
04	<p>Filtrar modalidad de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal físico, ir a la actividad 05. - En caso de canal virtual: <ul style="list-style-type: none"> a) PIDE: Ir a la actividad 12. b) CASILLA ELECTRONICA: Ir a la actividad 22. c) CORREO ELECTRONICO: Ir a la actividad 26. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones 	
05	<p>Entregar a la empresa de mensajería para distribución.</p> <p>El Estado en el SGDD será remitido a Courier. 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 	
06	<p>Realizar seguimiento de las notificaciones con el ID de las notificaciones en la Plataforma web (aplicativo, sistema o software) de la empresa de Courier.</p> <p>El Courier remite lista de documentos notificados y no notificados hasta las 04.30 pm.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones 	

07	<p>Verificar los cargos de notificación y los documentos no notificados.</p> <p>¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 08.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
08	<p>Requerir subsanación.</p> <p>La empresa de Mensajería levanta observaciones, la misma que dependerá de la ubicación geográfica. Ir a la actividad 07.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
09	<p>Registrar resultado del documento.</p> <p>Se registra el resultado a través del SGDD: la fecha de notificación, devolución del cargo, entre otros; asimismo se adjunta el cargo de recepción y/o devolución.</p> <p>Estado SGDD: Entregado o devuelto por Courier.</p> <p>Posteriormente se desarrollan las siguientes actividades en paralelo: Ir a la actividad 10 y 11.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
10	<p>Entregar físicamente documentación recibida al Órgano o Unidad Orgánica del MEF. Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
11	<p>Remitir documento al Órgano y Unidad Orgánica del MEF. Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
12	<p>PIDE Verificar documento en el Repositorio del MEF.</p> <p>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 HR y en el control de correlativos (Repositorio).</p> <p>¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 15. b) No: ¿Se trata de carga de documentos? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Ir a la actividad 13.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones

13	<p>Devolver documento por SGDD.</p> <p>Para casos menores de cargas se realiza la coordinación para la subsanación</p> <p>El Órgano y Unidad Orgánica del MEF subsana observaciones. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
14	<p>Realizar coordinación con el órgano o Unidad Orgánica para su subsanación. Ir a la actividad 12.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
15	<p>Registrar datos de destinatario en el formato de envío.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
16	<p>Notificar Oficio por la PIDE.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
17	<p>Elaborar Reporte.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
18	<p>Revisar estados de la PIDE.</p> <p>Los Estados que se tiene son: Externo pendiente, Externo enviado y Externo recibido u observado.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
19	<p>Verificar cargo de recibido u observado en Hoja de Ruta.</p> <p>¿Se cuenta con cargo?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 21.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 20.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
20	<p>Coordinar con el administrado el envío del cargo.</p> <p>La coordinación puede realizarse a través de correos electrónicos o WhatsApp</p> <p>El administrado envía el cargo. Ir a la actividad 21.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones

21	Devolver al órgano o unidad orgánica la hoja de ruta con cargo digital a través del SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
22	<p><u>CASILLA ELECTRONICA</u></p> <p>¿Se trata de documento de Entidades con diferentes sedes a nivel Nacional con un solo RUC?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 22.</p> <p>b) No: ¿Se trata de destinatario cambiado?</p> <p>a) Sí: Entidades que están en la PIDE: Ir a la actividad 23 o a Correspondencia, Ir a la actividad 22.</p> <p>b) No: ¿El destinatario de la Hoja Envío coincide con el remitente de la Hoja de Ruta?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 24.</p> <p>b) No: Entidades que están en la PIDE: Ir a la actividad 23 o a Correspondencia, Ir a la actividad 22.</p> <p>Realizar comunicación interna entre el personal de mensajería con la finalidad de identificar el documento que será canalizado por otro medio.</p> <p>La comunicación se realiza a través de WhatsApp de corresponder. Ir a la actividad 26.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
23	Devolver documento por SGDD con la observación de que el órgano o UO lo envíe por la PIDE, y luego ir a FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
24	Pulsar en el sistema "Entregado por ventanilla" a través del Módulo de Mensajería.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
25	<p>Posteriormente en paralelo se desarrollan las siguientes actividades. Ir a la actividad 25 y se notifica al administrado a través de su casilla electrónica.</p> <p>Generar nota informativa</p> <p>El administrado es notificado. El administrativo recibe la documentación a través de su casilla electrónica</p> <p>Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

26	<p>CORREO ELECTRONICO</p> <p>¿Se envía de manera física o correo electrónico?</p> <p>a) Canal Físico: Ir a la actividad 05. b) Canal Correo Electrónico: Ir a la actividad 26.</p> <p>Contrastar información de la hoja de envío con la documentación en PDF.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 28. b) No: Ir a la actividad 27.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
27	Devolver al Órgano o Unidad Orgánica para generar nuevamente la Hoja de Envío. Ir a fin.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
28	Pulsar en el sistema "Despachar Virtual".	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
29	<p>Completar formulario (Ventana Emergente) y aceptar.</p> <p>Una vez realizada la actividad en automático se migra la información al correo electrónico de notificaciones. El sistema en automático lanza un correo a enviocorrespondencia@mef.gob.pe para su distribución del personal a cargo</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
30	Asignar responsable para la notificación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
31	<p>Verificar en la base de datos en Excel.</p> <p>Las Entidades cuentan correo electrónico o plataforma web de mesa de partes virtual.</p> <p>¿Qué medio de envío se utiliza?</p> <p>a) Correo electrónico: Ir a la actividad 36. b) Plataforma web: Ir a la actividad 32.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
32	Ingresar al Portal Web del Administrado solicitante.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
33	Descargar documentos que remiten los órganos y unidades orgánicas del correo electrónico.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones

34	Completar formularios del Portal Web del Administrado solicitante y cargar documentos.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
35	Enviar documentación al Administrado. El Administrado recibe documentación. ¿Remite acuse de recibido? a) Sí: Ir a la actividad 41. b) No: Ir a la actividad 37.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
36	Notificar Documentación a través de correo electrónico. El Administrado solicitante recibe información por correo electrónico. ¿Remite acuse de recibido? a) Sí: Ir a la actividad 41. b) No: Ir a la actividad 37.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
37	Realizar seguimiento. Posteriormente se desarrollan las siguientes actividades por correo electrónico o Plataforma Web. a) Correo Electrónico. Ir a la actividad 38. b) Plataforma Web. Ir a la actividad 40.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
38	Remitir correo electrónico reiterativo al Administrado. ¿Se recibe respuesta? a) Sí: Administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 43. b) No: Ir a la actividad 39.	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones
39	Contactar vía telefónica con el Administrado. ¿Se recibe respuesta? a) Sí: Administrado remite correo con acuse de recibido y luego Ir a la actividad 41. b) No: En caso el administrado no conteste, se carga el correo notificación y reiterativo a la hoja de envío. Ir a la actividad 41. El contacto puede ser una entidad de estado o un ciudadano persona natural	OGSU/OGDAU	▪ Responsable de Notificaciones

40	<p>Contactar con el Administrado.</p> <p>¿Envía la Información?</p> <p>a) Sí: Administrado remite acuse de recibido y luego ir a la actividad 43.</p> <p>b) No: Se toma pantallazo de registro de envió, Ir a la actividad 41.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
41	<p>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.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
42	<p>Devolver Hoja de Envío al Órgano o Unidad Orgánica.</p> <p>El Órgano o Unidad Orgánica recibe Hoja de Envío.</p> <p>Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de Notificaciones
FIN: Documento notificado.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos Notificados de los distintos canales. ▪ 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). ▪ Módulo de Mensajería. ▪ Correo electrónico. ▪ Plataforma de Courier. 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento notificado. ▪ Cargo de envíos realizados. ▪ Hoja de Ruta con Cargo Digital. ▪ Nota Informativa. ▪ Hoja de Envío. 			

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	<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° 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". <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>	
ALCANCE	Inicio: Transferencia Documental Fin: Producción de Microformas			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"> ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias ▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central 	S04.01.03.01	Transferencia 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"> ▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central. ▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF

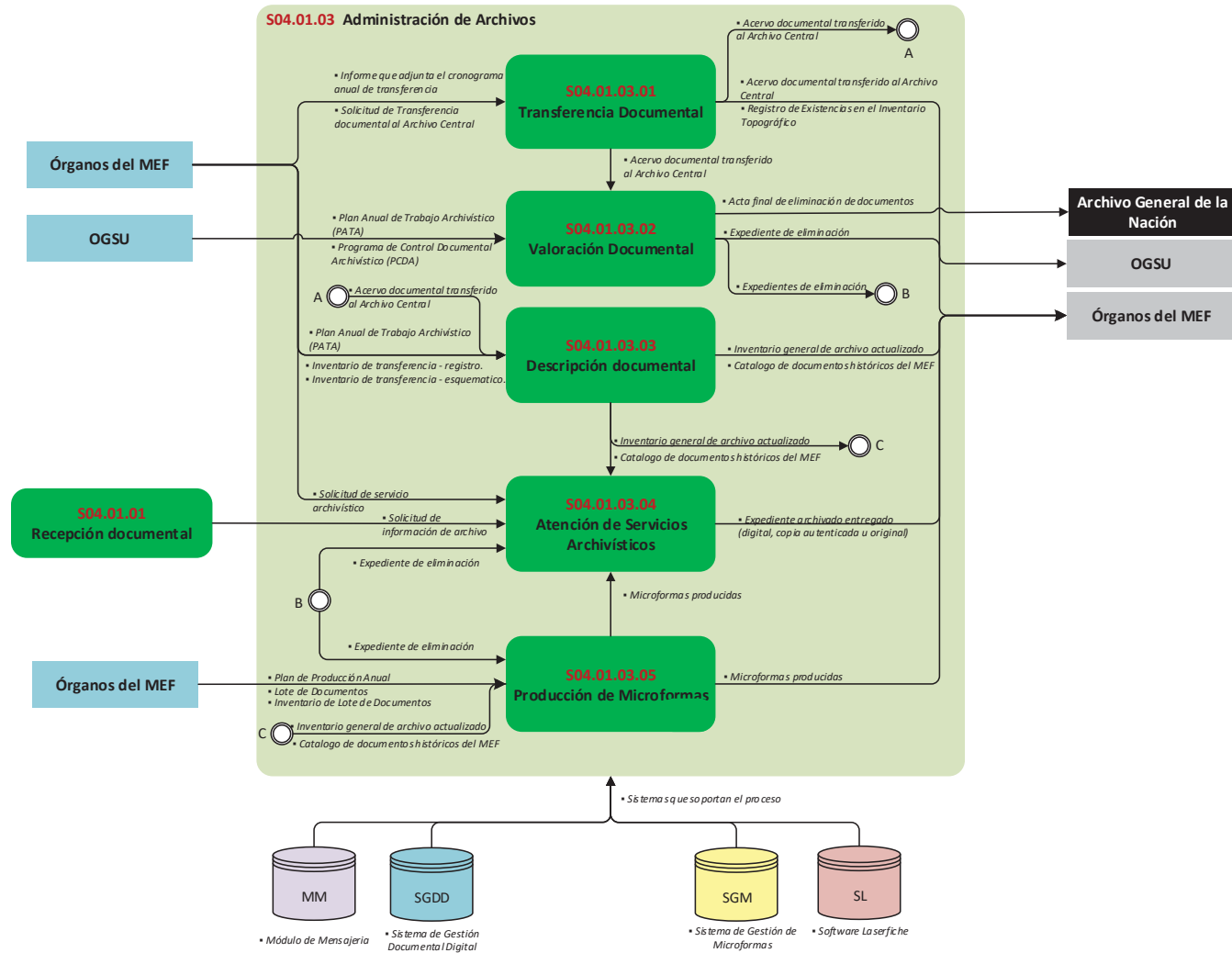
<ul style="list-style-type: none"> OGSU 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) Programa de Control Documental Archivístico (PCDA) 	S04.01.03.02	Valoración Documental	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Expedientes/Documentos eliminados. Acta Final de Eliminación de Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos del MEF Archivo General de la Nación
<ul style="list-style-type: none"> Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) Programa de Descripción Archivística del MEF Inventario de transferencia - registro. Inventario de transferencia - Esquemático. Expediente transferido al Archivo Central. 	S04.01.03.03	Descripción 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"> Inventario General de Archivo actualizado. Catálogo de Documentos Históricos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). Órganos del MEF
<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio archivístico. 	S04.01.03.04	Atención de Servicios Archivísticos	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original). 	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección Órganos del MEF
<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de Producción Anual Lote de Documentos Inventario de Lote de Documentos 	S04.01.03.05	Producción de Microformas	<ul style="list-style-type: none"> Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> Microformas producidas. Acta de Conformidad (Anexo N° 3) 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). 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). Sistema de Información Archivística Sistema de Gestión Archivística (SGA) Correo electrónico. Catálogo de documentos históricos (Excel) Sistema de Gestión de Microformas (SGM). Software Laserfiche. Software de Grabación. Inventario General de Documentos. Sistema de Gestión del Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central. Índice de satisfacción del cliente. Índice de Salidas no Conformes. Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. Porcentaje de Espacio Disponible para archivo central. Índice de satisfacción del cliente. Índice de Salidas no Conformes. Porcentaje de documentos administrativos descritos.

	<ul style="list-style-type: none">▪ Índice de satisfacción del cliente.▪ Índice de Salidas no Conformes.▪ Porcentaje de documentos históricos descritos.▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos.▪ Índice de satisfacción del cliente.▪ Índice de salidas no conformes.▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.▪ Índice de Salidas no Conformes.
--	---

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 desde los distintos órganos de la Entidad al Archivo Central.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 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	<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"> ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe que Adjunta el Cronograma Anual de Transferencias ▪ Solicitud de Transferencia Documental al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Acervo Documental Transferido al Archivo Central. ▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
Fase: Actos Preparatorios			
01	<p>INICIO: Último trimestre de cada año.</p> <p>Comunicar mediante memorando circular a los órganos el cronograma de visitas.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/ Asistente en Archivo.
02	Levantar información con los órganos e identificar aquellos que necesiten realizar transferencia a través de las fichas de visitas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/ Asistente en Archivo.

03	Consolidar la información obtenida en base a los metros lineales y se prioriza. Se genera documento Excel.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
04	Elaborar Informe con el Cronograma Anual de Transferencia de documentos al Archivo Central	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
05	Revisar el Cronograma Anual de Transferencias. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
06	Incluir el cronograma anual de transferencia al Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA)	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
Fase: Programación y Ejecución			
07	Remitir mediante memorando circular a los órganos del MEF y se adjunta el cronograma anual e instructivo de transferencia de documentos al archivo central del MEF, esto se realiza en enero.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina General de Servicios al Usuario.
08	Coordinar la identificación y preparación de sus series documentales para la transferencia. Se indica las series documentales, la cantidad de cajas y paquetes de cada serie documental.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
09	Asesorar en la identificación y preparación de las series documentales.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
10	Preparar los documentos a ser transferidos al Archivo Central conforme a los lineamientos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
11	Elaborar inventarios de transferencia de documentos y requerimientos de cajas.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
12	Revisar inventario de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 13. b) No: Ir a la actividad 11.	Órganos del MEF	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
13	Validar el inventario de transferencia de documentos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
14	Elaborar memorando de transferencia de documentos.	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
15	Revisar memorando de transferencia de documentos. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 16. b) No: Ir a la actividad 14.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.

16	Emitir memorando.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
17	Revisar que el requerimiento de transferencia según los lineamientos del MEF. Se indican las observaciones por correo electrónico para su corrección. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
18	Coordinar por correo o por teléfono con el responsable del archivo central la entrega del acervo documental.	OGSU/OGDAU	▪ Especialista en Archivo.
19	Enviar su acervo documentario.	Órganos del MEF	▪ Director(a) de los Órganos del MEF.
20	Revisar los documentos transferidos.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
21	Verificar que el contenido transferido coincida con los inventarios. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 22. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
22	Elaborar proyecto de memorando de conformidad de la documentación transferida.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
23	Revisar proyecto de memorando de conformidad de la documentación transferida. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 24. b) No: Ir a la actividad 22.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
24	Emitir expediente de conformidad de la transferencia. Ir de manera paralela a la actividad 25 y 26.	OGSU/OGDAU	▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
25	Archivar expediente de conformidad de transferencia. Ir al FIN .	Órganos del MEF	▪ Encargados de Archivo de Gestión
26	Enumerar correlativamente el acervo de documentos transferidos al Archivo Central	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
27	Actualizar el registro de existencias del Archivo Central y la ubicación topográfica	OGSU/OGDAU	▪ Analista/ Asistente en Archivo.
FIN: Acervo documental transferidos al Archivo Central.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de transferencia oportuna de documentos por parte de los órganos y unidades orgánicas al Archivo Central. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. 			

Nivel de soporte tecnológico
▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).
Documentos generados
▪ Memorando. ▪ Correos. ▪ Informes. ▪ Inventarios. ▪ Acervo documental transferidos al Archivo Central. ▪ Registro de Existencias en el Inventario Topográfico.

8.1.3.2 S04.01.03.02 Valoración Documental

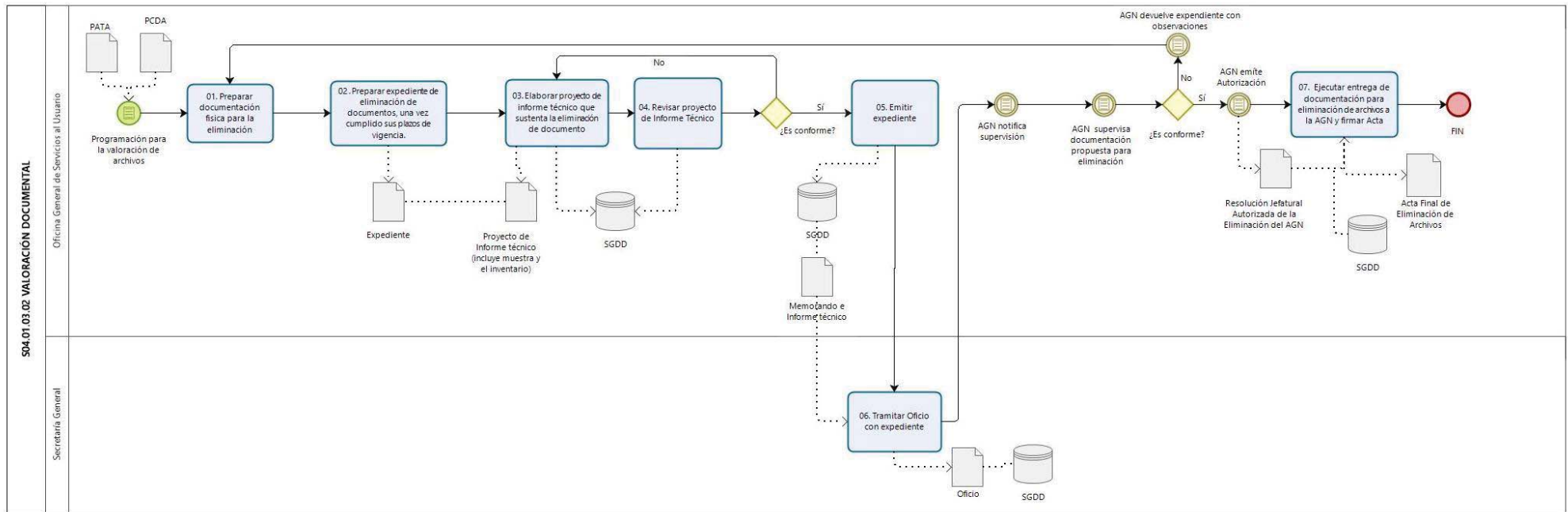
Ficha de Procedimiento Valoración Documental			
Código del Subproceso	S04.01.03.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer el procedimiento a seguir para proceder a la eliminación o conservación de archivos de la Entidad.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución 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". ▪ 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	<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"> ▪ S04.01.03.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OGSU 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) ▪ Programa de Control Documental Archivístico (PCDA) ▪ Acervo documental transferido al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de eliminación ▪ Acta Final de Eliminación de Documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. ▪ Archivo General de la Nación
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad

01	INICIO: Programación para la valoración de archivos Preparar documentación física para la eliminación, consiste en armar paquetes luego encajar y etiquetar.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.
02	Preparar expediente de eliminación de documentos, una vez cumplidos sus plazos de vigencia.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.
03	Elaborar proyecto de Informe Técnico que sustenta la eliminación del documento. El expediente comprende los inventarios de eliminación, muestras documentales e informe.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.
04	Revisar proyecto de Informe Técnico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 05. b) No: Ir a la actividad 03.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
05	Emitir expediente	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
06	Tramitar Oficio con expediente de propuesta de eliminación de documentos al Archivo General de la Nación - AGN (expediente conformado por inventario de series documentales, muestras documentales, copia autenticada de RM que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos del MEF y copia autenticada de la Ficha de Serie Documental) AGN notifica supervisión a través por correo o por documento. AGN supervisa documentación propuesta para eliminación. ¿Es conforme? a) Si: AGN emite Resolución Jefatural por la que autoriza la eliminación de los documentos de archivo. Ir a la actividad 07. b) No: AGN devuelve expediente con observaciones, Ir a la actividad 01.	SG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Secretario(a) General ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. ▪ Director(a) General de la Oficina General de Servicios al Usuario.
07	Ejecutar entrega de documentación para eliminación de archivos a la AGN y firmar Acta final de eliminación de archivos.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista en Archivo. ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario.
FIN: Expedientes/Documentos eliminados			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de eliminación de documentos sobre la programación aprobada en el PATA del año correspondiente. ▪ Porcentaje de Espacio Disponible para archivo central. ▪ 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

- Memorando.
- Oficio.
- Informes Técnicos.
- Actas.

Gráfico N° 07
Flujograma "S04.01.03.02 Valoración Documental"

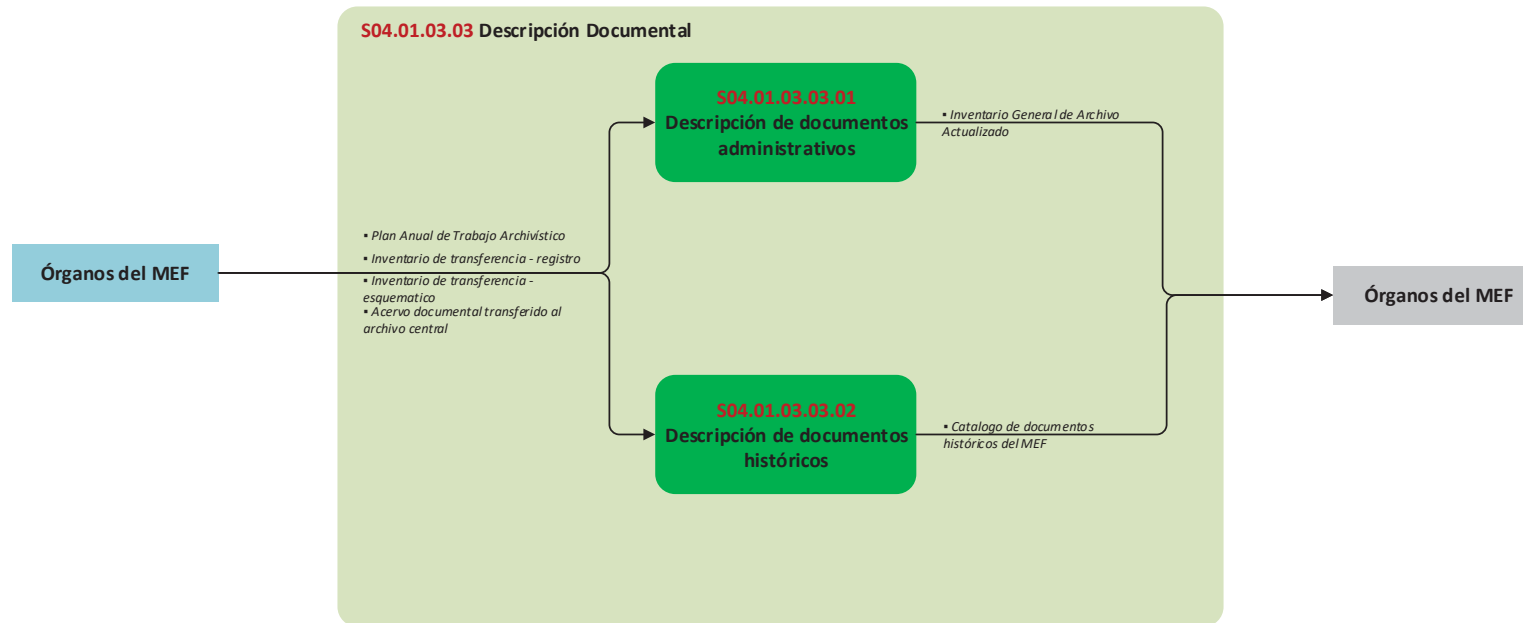


8.1.3.3 S04.01.03.03 Descripción Documental

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Administración de Archivos					
CÓDIGO	S04.01.03.03			TIPO DE PROCESO	Soporte	
OBJETIVO DEL PROCESO	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo considerados administrativos y/o históricos, determinando sus caracteres internos y externos.			BASE LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-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". ▪ ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística <p>Las normas antes mencionadas incluyen sus normas modificatorias, complementarias y conexas, de ser el caso.</p>	
ALCANCE	Inicio: Descripción Documental Fin.: Descripción de Documentos Administrativos y/o Descripción de Documentos Históricos.			DUEÑO DEL SUBPROCESO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	
PROVEDORES	ELEMENTOS DE ENTRADA (INSUMO)	CÓDIGO	SUBPROCESOS	DUEÑO DEL SUBPROCESO	SALIDAS (PRODUCTOS)	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) ▪ Inventario de transferencia - registro. ▪ Inventario de transferencia - Esquemático. ▪ Acervo Documental transferido al Archivo Central 	S04.01.03.03.01	Descripción de Documentos Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario General de Archivo actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) ▪ Programa de Descripción Archivística del MEF ▪ Inventario de transferencia - registro. ▪ Inventario de transferencia - Esquemático. ▪ Acervo documental transferido al Archivo Central 	S04.01.03.03.02	Descripción de Documentos Históricos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ 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 Archivística (SGA). ▪ Correo electrónico. ▪ Catálogo de documentos históricos (Excel). 				<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. ▪ Porcentaje de documentos históricos descritos. 		

Gráfico N° 08
Diagrama de Interrelación "S04.01.03.03 Descripción Documental"



8.1.3.3.1 S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos

Ficha de Procedimiento Descripción de Documentos Administrativos			
Código del Subproceso	S04.01.03.03.01	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo de tipo administrativo, determinando sus caracteres internos y externos.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-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° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública". <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"> ▪ S04.01.03 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). ▪ Inventario de transferencia - registro. ▪ Inventario de transferencia - Esquemático. ▪ Acervo documental transferido al Archivo Central. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario General de Archivo actualizado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Enero de cada año tomando en consideración el Plan Anual de Trabajo archivístico aprobado.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos

	Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.		
02	<p>Solicitar inventarios de Transferencia de Registro y Esquemático a los órganos del MEF, los cuales contienen la siguiente información:</p> <p><u>Anexo 01 Inventario de Transferencia- Registro</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Órgano - Unidad orgánica - Serie documental - Metros lineales - Cantidad de paquetes - Ítem - Nro de caja - Nro de paquete - Descripción de la serie documental - Cantidad de folios - Nro del documento - Fecha del documento - Observaciones - Inventario elaborado por - Fecha y lugar - Firma <p><u>Anexo 02 Inventario de Transferencia- Esquemático</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Órgano - Unidad orgánica - Código U.O - Serie documental - Fechas Extremas - Cantidad a transferir cajas y paquetes - Observaciones - Metros lineales <p>Los órganos remiten información solicitada vía correo electrónico.</p> <p>¿Los campos del formato están completos? a) Sí: Ir a la actividad 04. b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
03	Estandarizar los campos del inventario analítico, que consiste en completar todos los campos descriptivos que se encuentran en blanco o que no corresponden, para que se encuentre de acuerdo a la información detallada en el inventario de transferencia y el inventario Esquemático. Ir a la actividad 04.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos

04	Cargar los inventarios analíticos estandarizados. La carga se realiza en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.	OGSU/OGDAU	▪ Analista de procesos archivísticos
05	Extraer y sistematizar información archivística desde los inventarios analíticos para el control de los registros procesados en el Sistema de Gestión Archivística del MEF.	OGSU/OGDAU	▪ Analista de procesos archivísticos
FIN: Inventario General de Archivo actualizado.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de documentos administrativos descritos. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Archivística (SGA). ▪ Correo electrónico. 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventario General de Archivo actualizado 			

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

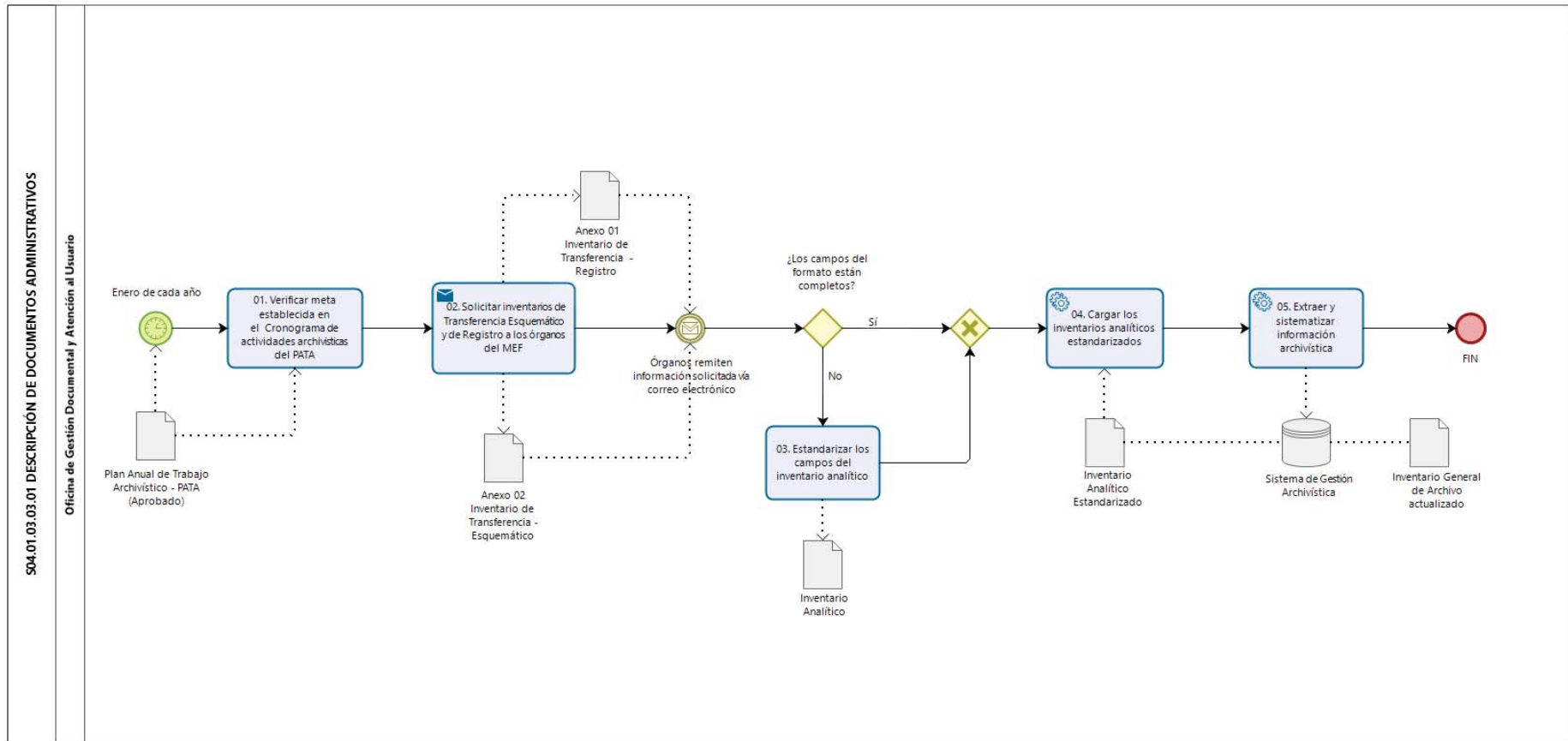
2.1 ITEM	2.2 Serie Documental	2.3 Fechas Extremas	2.4 Cantidad a transferir		2.5 Observaciones
			Cajas	Paquetes	
TOTALES					

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	V°B° OGDAU	Responsable de la transferencia

Gráfico N° 09
Flujograma S04.01.03.03.01 Descripción de Documentos Administrativos



8.1.3.3.2 S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos

Ficha de Procedimiento Descripción de Documentos Históricos			
Código del Subproceso	S04.01.03.03.02	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Uniformizar las acciones a seguir para representar los documentos de archivo considerados históricos, determinando sus caracteres internos y externos.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución Ministerial N° 213-2020-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° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN/DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública". ▪ ISAD (G) Norma Internacional General de Descripción Archivística. <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"> ▪ S04.01.03 	Nombre del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administración de Archivos
Código del Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S04.01.03.01 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferencia Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ OGSU ▪ Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA). ▪ Programa de Descripción Archivística del MEF. ▪ Inventario de transferencia - registro. ▪ Inventario de transferencia - Esquemático. ▪ Acervo Documental transferido al Archivo Central 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de Documentos Históricos del MEF 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF.

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Enero de cada año tomando en consideración el Plan Anual de Trabajo archivístico aprobado. Verificar meta establecida en el Cronograma de Actividades Archivísticas del PATA.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
02	Identificar unidades documentales históricas originales. Para la identificación de las unidades documentales se necesita el conocimiento previo de historia, paleografía y años de experiencia en la materia.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
03	Analizar y describir unidades documentales históricas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
04	Consolidar los catálogos en el Inventario Excel.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de procesos archivísticos
FIN: Catálogo de documentos históricos del MEF.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de documentos históricos descritos. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de documentos históricos (Excel). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catálogo de documentos históricos. 			

ANEXO 02
INVENTARIO DE TRANSFERENCIA - ESQUEMÁTICO

(Parte 1: Inventario Esquemático)

Pág. Nº 1 de.....

1. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Órgano:	_____
1.2. Unidad Orgánica:	_____
1.3. Nivel de Archivo:	_____
1.4. Código:	_____

2. REGISTRO ESQUEMÁTICO

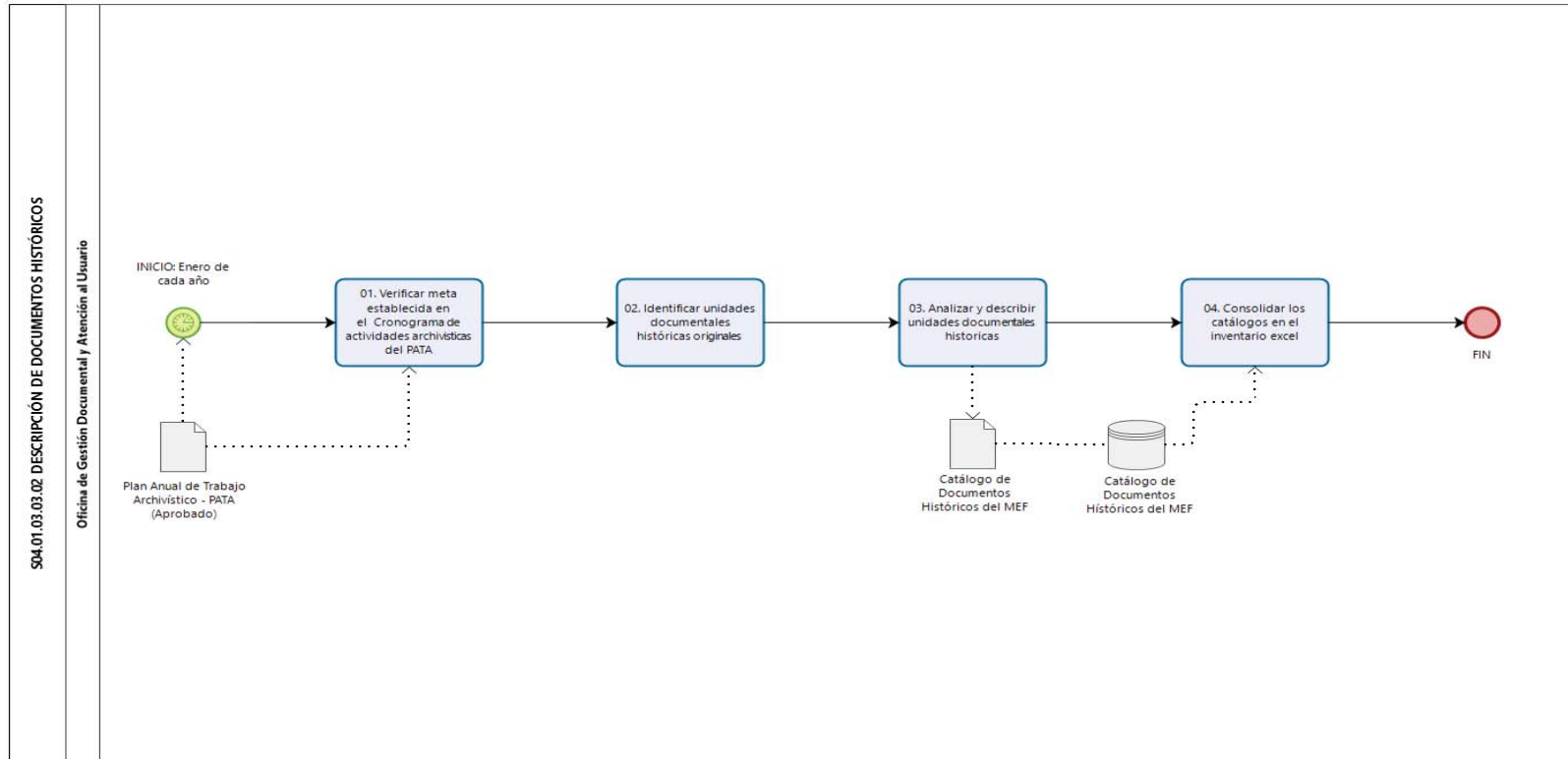
2.1 ITEM	2.2 Serie Documental	2.3 Fechas Extremas	2.4 Cantidad a transferir		2.5 Observaciones
			Cajas	Paquetes	
TOTALES					

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

Gráfico N° 10
Flujograma S04.01.03.03.02 Descripción de Documentos Históricos



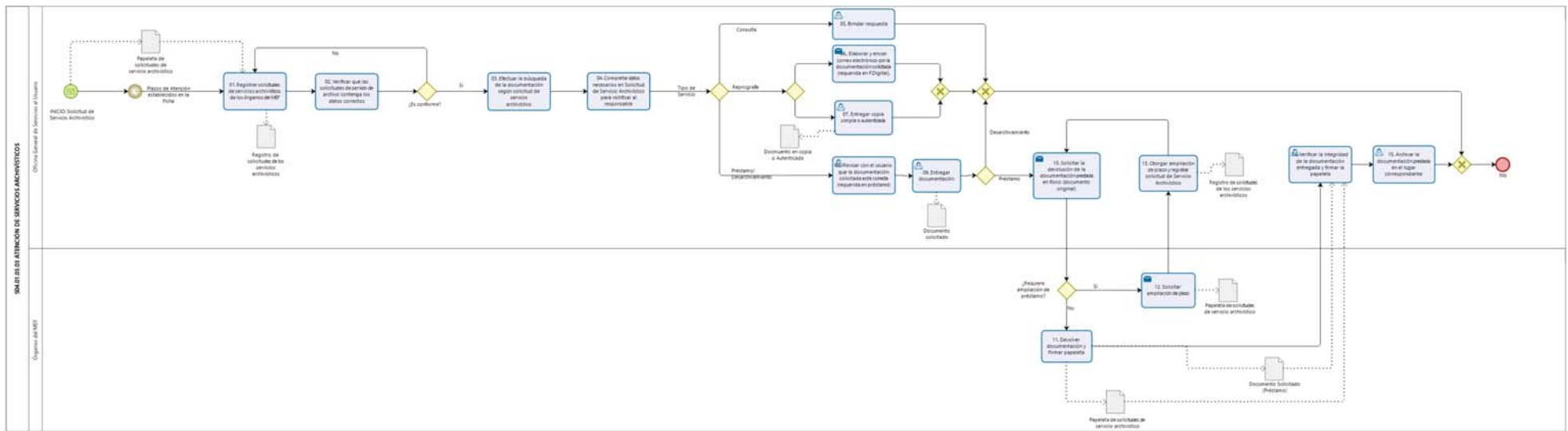
8.1.3.4 S04.01.03.04 Atención de servicios archivísticos

Ficha de Procedimiento Atención de Servicios Archivísticos			
Código del Subproceso	S04.01.03.04	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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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". <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"> ▪ S04.01.03.03 ▪ S04.01.03.02 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción documental ▪ Valoración Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF. ▪ OGSU. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de servicio archivístico. ▪ Solicitud de información de archivo. ▪ Expediente de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente archivado entregado (digita, copia autenticada u original). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MEF.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Solicitud de servicio archivístico (Papeleta de Solicitud).</p> <p>Registrar solicitudes de servicios archivísticos de los Órganos del MEF.</p> <p>* Nota sobre plazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préstamo: 04 días hábiles. - Consulta: 03 días hábiles. - Reprografía: 05 días hábiles. - Desarchivamiento: 03 días hábiles. <p>Dependiendo del volumen de pedidos podrían ser atendidos en un plazo mayor.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista/Asistente en Archivo.

02	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 03. b) No: Ir a la actividad 01.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
03	Efectuar la búsqueda de la documentación según solicitud de servicio archivístico.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
04	Completar datos necesarios en la Solicitud de Servicio Archivístico para notificar al Responsable del Órgano del MEF - En caso de consulta, ir a la actividad 05. - En caso de reprografía: a) En caso de correo electrónico, ir a la actividad 06. b) En caso de copia simple o autenticada, ir a la actividad 07. - En caso de préstamos y desarchivamiento, ir a la actividad 08.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
05	Brindar respuesta. Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
06	Elaborar y enviar correo electrónico con la documentación solicitada (requerida en formato digital). Ir al FIN	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
07	Entregar copia simple o autenticada. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
08	Revisar con el usuario que la documentación solicitada esté correcta.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
09	Entregar documentación. - En caso de desarchivamiento, ir al FIN. - En caso de préstamo, ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
10	Solicitar la devolución de la documentación original prestada en físico (documento original). ¿Requiere ampliación de préstamo? a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
11	Devolver documentación y firmar papeleta. Ir a la actividad 14.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.
12	Solicitar ampliación de plazo.	Órgano del MEF	▪ Analista/Asistente.
13	Otorgar ampliación de plazo y registrar solicitud de Servicio Archivístico. Ir a la actividad 10.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.

14	Verificar integridad de la documentación entregada y firmar papeleta.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
15	Archivar la documentación prestada en el lugar correspondiente. En caso se requiera, los documentos que retornen se mantienen en un espacio aislado por cinco (5) días.	OGSU/OGDAU	▪ Analista/Asistente en Archivo.
FIN: Expediente archivado entregado (digital, copia autenticada u original)			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de servicios archivísticos atendidos. ▪ 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"> ▪ Memorando. ▪ Correos. ▪ Matrices. ▪ Formatos. ▪ Documentos subsanados. 			

Gráfico N° 11
Flujograma "S04.01.03.03 Atención de servicios archivísticos"



8.1.3.5 S04.01.03.05 Producción de Microformas

Ficha de Procedimiento Producción de Microformas			
Código del Subproceso	S04.01.03.05	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. ▪ Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ 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. <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones modificatorias, de ser el caso.</p>
Dueño del Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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"> ▪ S04.01.03.03 ▪ S04.01.03.02 	Nombre de Subproceso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descripción documental ▪ Valoración Documental
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Producción Anual ▪ Lote de Documentos ▪ Inventario de Lote de Documentos ▪ Inventario general de archivo actualizado ▪ Catálogo de documentos históricos del MEF. ▪ Expediente de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Microformas producidas. ▪ Acta de Conformidad (Anexo N° 3) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU). ▪ Órganos del MEF.

N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
Recepción y Preparación			
01	<p>INICIO: Archivo Central entrega lote de documentos.</p> <p>Recibir el lote de los documentos y verificar la integridad de datos, La información del Inventario se recibe en Excel por correo electrónico.</p> <p>El Archivo Central adjunta a la entrega un inventario de documentos (Excel e impreso).</p> <p>La entrega de los lotes de documentos se realiza según las series documentales definidas en el Plan de Producción.</p> <p>Del Plan de Producción de Microformas (PPM)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Inicio y Fin • Datos de identificación del documento del archivo original • Especificaciones del PPM • Tarjeta de resolución a utilizar (imágenes a BN; escala de grises) que incluye la configuración en el módulo de captación de imágenes y digitalización. Incluye la Cantidad de imágenes aproximadas a utilizar y la frecuencia de reposición de la Tarjeta de Resolución N° de pasadas. • Tarjeta de Resolución para utilizar (imágenes a color) que incluye la configuración en el módulo de captación de imágenes y digitalización. Incluye la Cantidad de imágenes aproximadas a utilizar y la frecuencia de reposición de la Tarjeta de Resolución N° de pasadas. • Configuración de Hardware y Software de escáner para planos • Datos del Representante de la fe pública • Medios de soporte producidos • Datos de la Plantilla, incluye los Campos, y Tamaño. <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 03.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Recepción
02	Devolver lote de documentos físicos al Archivo Central. Ir al FIN .	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Recepción

03	<p>Registrar la recepción del lote de documentos. Ese registro se realiza en el Anexo 1 Formato "Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos"</p> <p>Un responsable del Archivo Central y el operador de recepción de la Línea de producción firman el Anexo 01 formato "Recepción y Devolución / Entrega de Documentos Físicos".</p> <p>Operador de recepción completa el Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos".</p>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Recepción
04	<p>Cargar el inventario de lote de documentos en el Sistema de Gestión de Microformas. El software Laserfiche mantiene una interfase con el Sistema de Gestión de Microformas.</p>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Recepción
05	<p>Preparar y entregar lote de documentos físicos para su digitalización.</p> <p>Operador de preparación completa el Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos".</p> <p>¿Es una nueva serie documental?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si: Ir a la actividad 06. ▪ No: Ir a la siguiente pregunta. ¿Existen folios hasta A3? <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08. b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09. 	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
Captura de Imágenes			
06	<p>Generar y firmar Acta de Apertura – Anexo 3 (Fedatario, Director(a) de la OGDAU y Supervisor(a)).</p>	OGSU/OGDAU	▪ Supervisor de LPM
07	<p>Preparar y registrar datos de tarjeta de resolución.</p> <p>Verificar que la configuración del equipo escáner, cumplan con las especificaciones declaradas en el Plan de Producción.</p> <p>Elegir una muestra representativa de los documentos a digitalizar (contenido de imágenes, firmas, sellos, fuente densa, etc.) y digitalizarla hasta obtener una muestra óptima.</p> <p>Registrar valores en el Anexo 04 "Formato de Registro de Valores de la Tarjeta de Resolución".</p> <p>¿Existen folios hasta A3?</p>	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización

	<ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08. b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09. 		
08	<p>Verificar la existencia de folios de tamaño mayor a A3.</p> <p>¿Existen folios mayores A3?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 09. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Digitalización
09	Entregar lote de documentos en físico para primer Control de Calidad.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Digitalización
Control de Calidad			
10	<p>Verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad (control 1).</p> <p>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 indización (metadatos) del documento digitalizado.</p> <p>¿Cumple los parámetros de calidad del primer control?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al evento Proveedor fedatario informático verifica cumplimiento de los parámetros de calidad. <p>¿Cumple los parámetros de calidad del segundo control?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al evento Proveedor fedatario otorga valor legal a las imágenes de lote de documentos. Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Control de Calidad ▪ Fedatario Informático
11	<p>Registrar observación y solicitar subsanación. Anexo 02 "Formato de Registro de Procesos". La devolución del expediente es en físico la cual es trasladada al operador.</p> <p>¿Es una observación en folios mayores A3?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios mayores A3 y luego Ir a la actividad 09. b) No: Ir al subproceso embebido Digitalización de Folios hasta A3 y luego Ir a la actividad 08. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operador de Control de Calidad
Intervención del Fedatario Informático			
12	Entregar documento físico para su preparación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fedatario Informático

Grabación y rotulado			
13	Reorganizar documento físico según su foliación y colocar en bandeja de devolución. ¿Se tiene información suficiente para la grabación? a) Sí: Ir a la actividad 14. b) No: Tiempo de espera para la grabación de un disco. Ir a la actividad 14	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Preparación
14	Generar Acta de cierre. Se utiliza el Anexo 05 "Acta de cierre".	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
15	Preparar imágenes para grabación.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
16	Grabar en medio óptico las imágenes aprobadas y fedateadas. Se obtiene dos copias blue ray	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
17	Realizar control de calidad del medio óptico. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 18. b) No: Ir a la actividad 15.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Control de Calidad
18	Rotular medio óptico.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
19	Generar acta de conformidad. Se utiliza el Anexo 06 (Acta de Conformidad)	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
20	Entregar copia del medio óptico rotulado al archivo central. Archivo central: recibe y verifica copia del código del medio óptico rotulado.	OGSU/OGDAU	▪ Operador de Digitalización
FIN: Microformas producidas			
Indicadores			
▪ Porcentaje de documentos digitalizados con valor legal.			

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de Salidas no Conformes.
Nivel de soporte tecnológico
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión de Microformas (SGM). ▪ Software Laserfiche. ▪ Software de Grabación. ▪ Inventario General de Documentos.
Documentos generados
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento digitalizado. ▪ Anexo 01 Formato de recepción y Devolución/Entrega de documentos físicos. ▪ Anexo 02 Formato Registro de Procesos. ▪ Anexo 03 Acta de Apertura. ▪ Anexo 04 Formato de Registro de valores de la Tarjeta de Resolución. ▪ Anexo 05 Acta de Cierre. ▪ Anexo 06 Acta de Conformidad.

ANEXO 02

FORMATO DE REGISTRO DE PROCESOS

N° Sub Lote: _____

Fecha de Recepción: ___/___/_____

Procedencia: ARCHIVO CENTRAL

Tipo documental y/o serie: _____

Archivo Físico: 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									
Fecha	Tipo documental / Serie	Copia impresa de la Test Target PM-189 Valores			Copia impresa de la PROCESS INK GAMUT CHART Valores para imágenes a color			N° de pasadas de la tarjeta	Observaciones
		Imágenes en B/N		Imágenes en Escala de Grises	YELLOW	MAGENTA	CYAN		
		Pt. Caracter más Pequeño	Líneas/trazos	Valores					
Anotaciones/Obse rvaciones del Supervisor								TOTAL PASADAS	

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

<u>Estado de los documentos:</u>

OBSERVACIONES:

Supervisor MEF-OGDAU Representante MEF-OGDAU Representante de la fe Pública

ANEXO 06

ACTA DE CONFORMIDAD

ACTA DE CONFORMIDAD DE MICROGRABACION N° XXXXXXXXXXXXX

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: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

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	Total
			Ejemplar original 1	Ejemplar copia	de Archivos Micrograbadas	de Imágenes Micrograbadas

DATOS TÉCNICOS

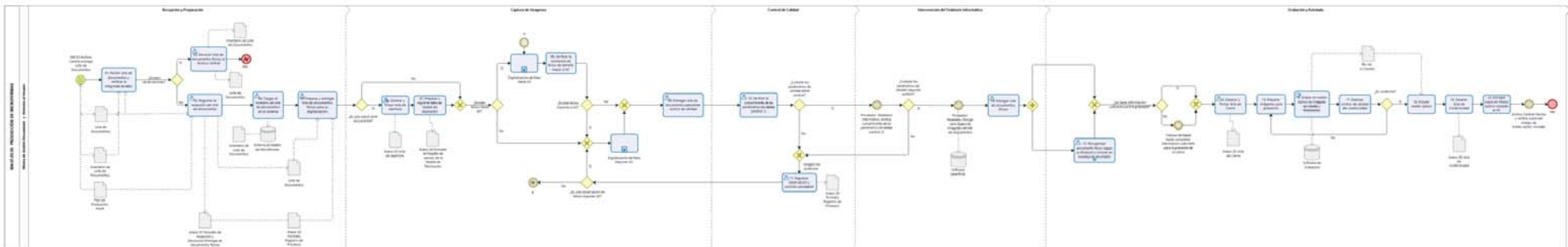
Soportes empleados :
Número de Unidades :
Número de Archivos :
Micrograbadas :
Número de Imágenes :
Micrograbadas :

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:

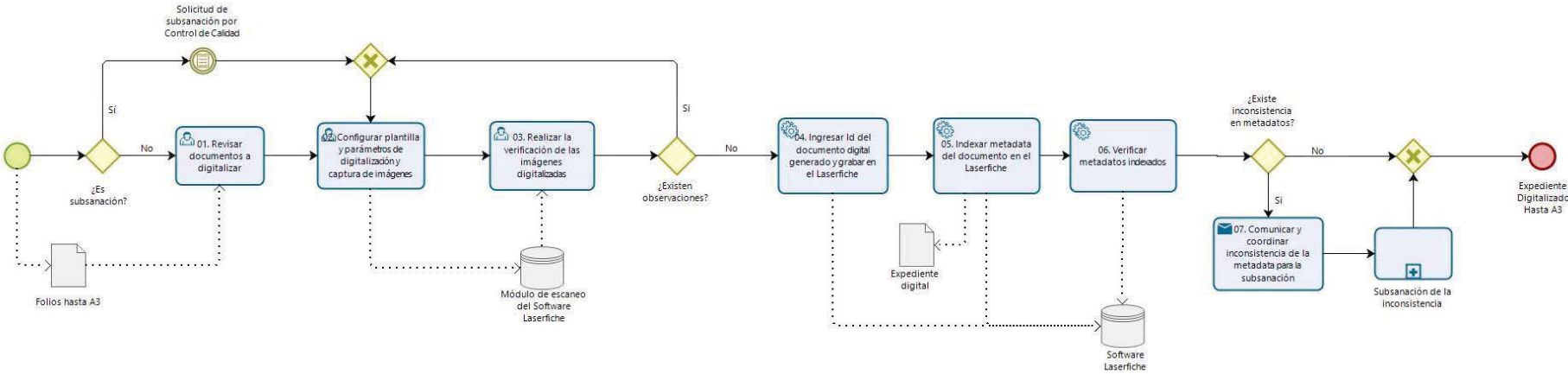
Gráfico N° 12
Flujograma "S04.01.03.05 Producción de Microformas"



8.1.3.5.1 Digitalización de Folios hasta A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios hasta A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Folios hasta A3.</p> <p>¿Es subsanación?</p> <p>a) Sí: Ir al evento solicitud de subsanación por control de calidad y luego Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 01.</p> <p>Revisar documentos a digitalizar.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
02	Configurar plantilla y parámetros de digitalización e iniciar captura de imágenes a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
03	<p>Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
04	Ingresar Id del documento digital generado y grabar en Módulo de escaneo del Software Laserfiche.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
05	<p>Indexar metadata del documento en el Módulo de escaneo del Software Laserfiche, teniendo como producto el expediente digital.</p> <p>La indexación se realiza en forma automática al grabar el documento, obteniendo los datos cargados previamente en el Sistema de Gestión de Microformas.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
06	<p>Verificar metadatos indexados a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche</p> <p>¿Existe inconsistencia en metadatos?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 07.</p> <p>b) No: Ir al FIN.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
07	<p>Comunicar y coordinar inconsistencia de la metadata para la subsanación, En el caso de temas técnicos con la OGTI y temas de información con Archivo.</p> <p>Luego ir al Subproceso Embebido Subsanación de la inconsistencia.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
FIN: Expediente Digitalizado hasta A3			

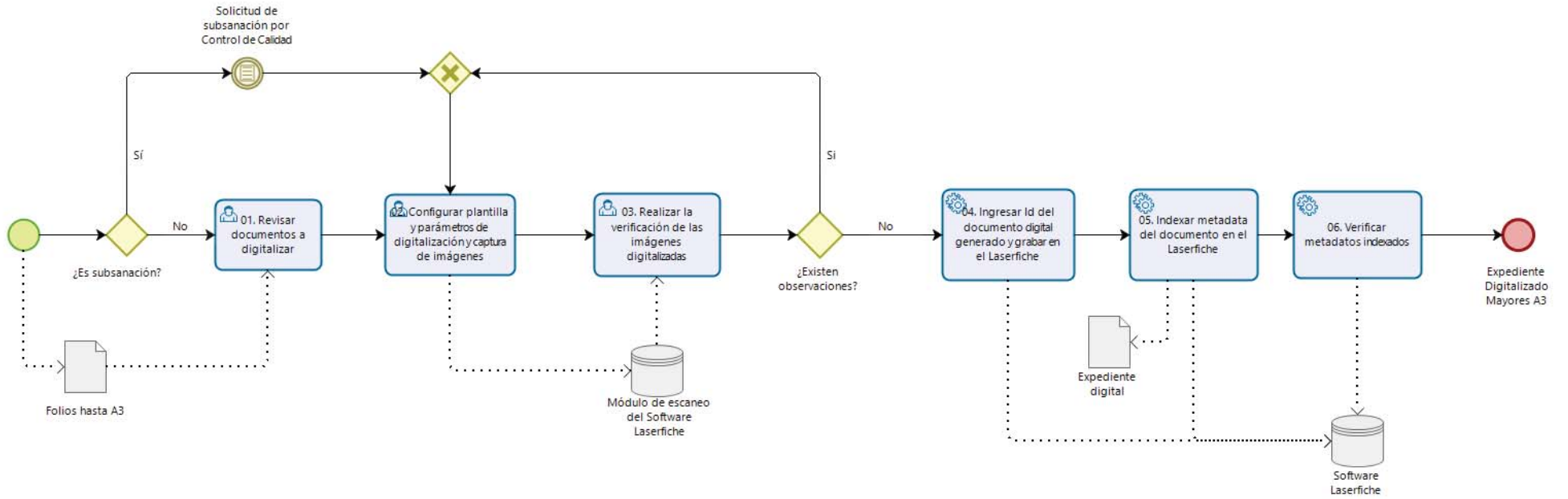
Gráfico N° 13
Flujograma “Protocolo Digitalización de Folios hasta A3”



8.1.3.5.2 Digitalización de Folios mayores A3

Ficha de Protocolo Digitalización de Folios Mayores A3			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Folios mayor a A3.</p> <p>¿Es subsanación?</p> <p>a) Sí: Ir al evento Solicitud de subsanación por control de calidad y luego Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 01.</p> <p>Revisar documentos a digitalizar</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
02	Configurar plantilla y parámetros de digitalización y captura de imágenes	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
03	<p>Realizar la verificación de las imágenes digitalizadas a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche.</p> <p>¿Existen observaciones?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 02.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 04.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
04	Ingresar Id del documento digital generado y grabar en el Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
05	Indexar metadata del documento en el Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
06	Verificar metadatos indexados a través del Módulo de escaneo del Software Laserfiche	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en procesos archivísticos
FIN: Folio Digitalizado mayor a A3			

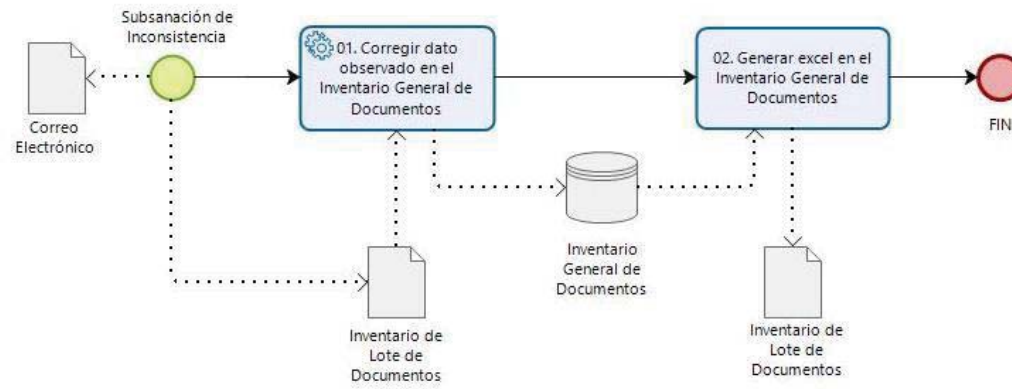
Gráfico N° 14
Flujograma "Protocolo Digitalización de Folios mayores A3"



8.1.3.5.3 Subsanción de la inconsistencia

Ficha de Protocolo Subsanción de la inconsistencia			
Código y Nombre de Procedimiento		S04.01.03.05 Producción de Microformas	
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Correo electrónico. Corregir dato observado en el Inventario General de Documentos	OGSU/OGDAU	Analista en procesos archivísticos
02	Generar excel en el Inventario General de Documentos.	OGSU/OGDAU	Analista en procesos archivísticos
FIN: Subsanción de inconsistencia			

Gráfico N° 15
Flujograma "Protocolo Subsanción de la inconsistencia"



Powered by
bizagi
Modeler

8.2 S04.02 Atención al Usuario

FICHA TÉCNICA DE SUBPROCESO						
PROCESO	Gestión Documental y de Atención al Usuario					
NOMBRE DEL SUBPROCESO	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 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° 213-2020-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>	
ALCANCE	<p>Inicio: Atención de consultas Fin: Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias</p>			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. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). ▪ Entidades Públicas ▪ Entidades Privadas.

<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 atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja presentada 	S04.02.03	Atención de quejas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo presentado 	S04.02.04	Atención de reclamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Director(a) de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo atendido. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ciudadanos (Persona Natural o Jurídica).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribuyentes. ▪ Usuarios Aduaneros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja ingresada 	S04.02.05	Atención de quejas contra el Tribunal Fiscal y Administraciones Tributarias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). 				<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 quejas 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. 		

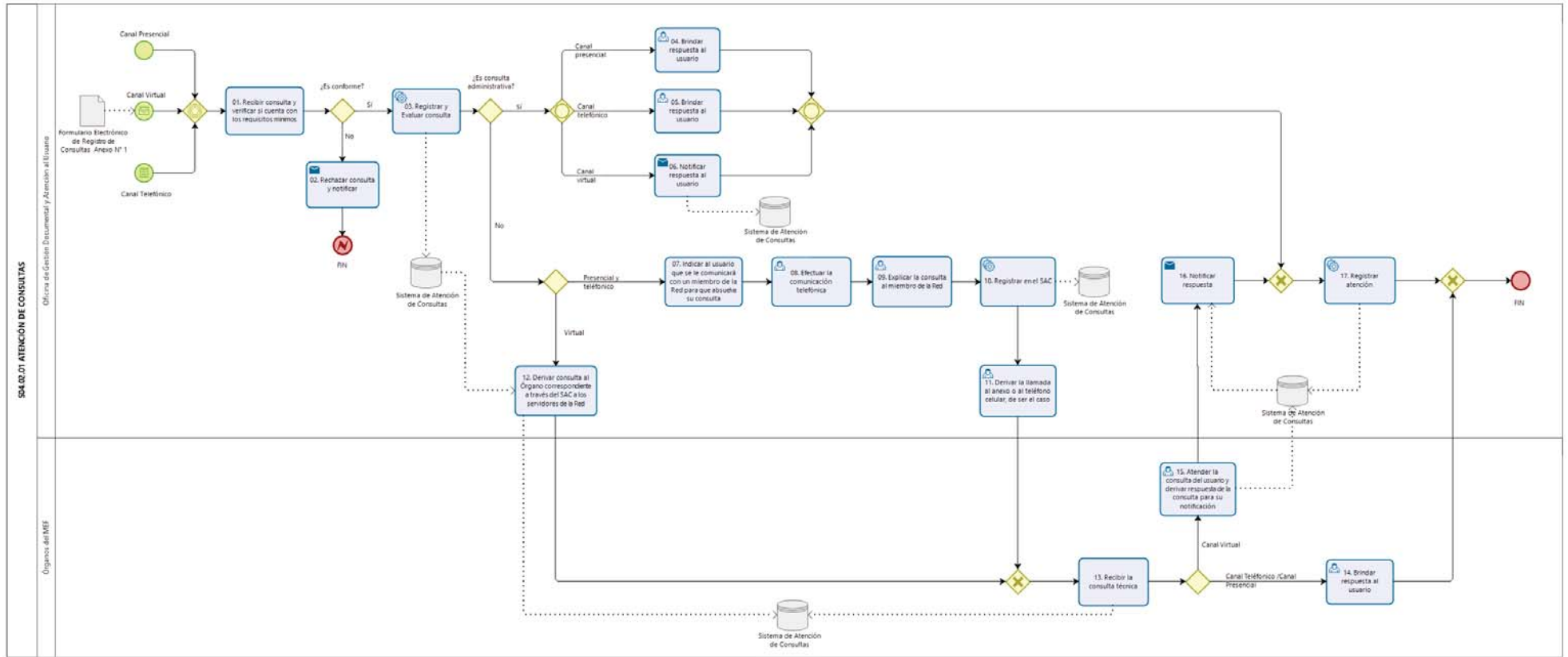
8.2.1 S04.02.01 Atención de consultas

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° 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 2022 N° 068-2022-EF/13, Directiva N° 002-2022-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° 015-2021-EF/13, Directiva N° 001-2021-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	<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"> ▪ Atención al Usuario
Proveedor	Insumos	Salidas	Usuario
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entidades Públicas. ▪ Entidades Privadas. ▪ Ciudadanos. 	<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. ▪ Ciudadanos.
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad

01	<p>INICIO: Ingreso de consultas, a través de los siguientes canales de atención: Presencial, Virtual o Telefónico</p> <p>Recibir consulta y registrar los datos del usuario. Se verifica si cuenta con los requisitos mínimos.</p> <p>El plazo de atención se encuentra establecido en la directiva de la materia. ¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 03. b) No: Ir a la actividad 02.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
02	<p>Rechazar consulta y notificar al usuario. Ir al FIN.</p> <p>En caso de canal virtual se notifica al administrado.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
03	<p>Registrar y evaluar consulta.</p> <p>¿Consulta administrativa?</p> <p>a) Sí:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>b) No:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 07. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 11. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
04	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
05	Brindar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
06	Notificar respuesta al usuario. Ir a la actividad 16.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario
07	Indicar al usuario que se le comunicará con un miembro de la Red para que absuelva su consulta.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
08	Efectuar la comunicación telefónica.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
09	Explicar la consulta al miembro de la Red. * La explicación se da vía telefónica.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
10	Registrar consulta en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico
11	Derivar la llamada al anexo o al teléfono celular, de ser el caso. Ir a la actividad 13.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista en Atención al Usuario/ Operador Telefónico

12	Derivar consulta al Órgano correspondiente a través del SAC a los servidores de la Red para la Atención al Usuario. Ir a la actividad 12.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
13	Recibir la consulta técnica. - En caso de canal presencial y telefónico, ir a la actividad 14. - En caso de canal virtual, ir a la actividad 15	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
14	Brindar respuesta al usuario. Ir al FIN .	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
15	Atender la consulta del usuario y derivar respuesta de la consulta para su notificación. En caso de no corresponder al órgano, se devuelve a la OGSU para su derivación al órgano que corresponda	Órganos del MEF	▪ Responsable del Órgano del MEF
16	Notificar respuesta al usuario.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
17	Registrar atención en el Sistema de Atención de Consultas.	OGSU/OGDAU	▪ Analista en Atención al Usuario
FIN: Consulta atendida			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consultas atendidas dentro del plazo. ▪ Índice de satisfacción del cliente. ▪ Índice de salidas no conformes. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Atención de Consultas (SAC). ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). 			
Documentos generados			
▪ Consultas atendidas.			

Gráfico N° 17
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	<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° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. ▪ 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 Ministerial N° 510-2019-EF/45, que 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”. <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
▪ 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	OGSU/OGDAU	▪ Analista de atención al ciudadano.

	<ul style="list-style-type: none"> - En caso de canal presencial, ir a la actividad 01. - En caso de canal virtual (Ventanilla electrónica o Formulario Web), ir a la actividad 06. <p>Verificar la documentación.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información realizar las actividades de verificación.
02	<p>Registrar y cargar en el Sistema.</p> <p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 04. b) 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>¿Subsana información?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Administrado subsana información en un plazo máximo de 02 días hábiles. Ir a la actividad 01. b) No: Ir al FIN 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
04	Derivar a la OGSU.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
05	Derivar a la OGDAU – Transparencia.	OGSU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano.
06	<p>Validar registro de la solicitud.</p> <p>¿Se acepta la solicitud?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 08. b) No: Ir a la actividad 07. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. ▪ Especialista de Acceso a la Información realizar las actividades de verificación
07	<p>Solicitar precisiones en el pedido.</p> <p>El Administrado formula precisiones hasta dos días hábiles de la solicitud.</p> <p>¿Subsanó información?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sí: Ir a la actividad 06. b) No: Ir al FIN. 	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
08	Elaborar Memorando de Derivación.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
09	<p>Derivar solicitud de acceso a la información.</p> <p>En el caso de las solicitudes ingresadas por el canal virtual se derivan automáticamente al correo electrónico del Funcionario Responsable de Entregar Información (FREI).</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

10	<p>Evaluar solicitud de acceso a la información.</p> <p>¿Corresponde atención al MEF?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 12. b) No: Ir a la actividad 11.</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 Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo)
11	<p>Derivar atención por la Entidad competente (se comunica al solicitante sobre derivación a otra Entidad).</p> <p>Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN.</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 Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo)
12	<p>Solicitar respuesta e indicar plazos de atención. Indicar plazos de respuesta (10 días hábiles) y para solicitar prórroga (2 días hábiles).</p> <p>De manera paralela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ir a la actividad 13. - En caso transcurra el plazo máximo de 7 días, ir a la siguiente interrogante: <p>¿Respondió en el plazo?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 22. b) No: Ir a la actividad 21.</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 Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternativo)
13	<p>Revisar solicitud de información.</p> <p>¿Se cuenta con información solicitada?</p> <p>a) Sí: ¿Requiere prórroga? Sí: Ir a la actividad 16. No: ¿Tiene información confidencial? Sí: Ir a la actividad 17. No: ¿Información secreta o reservada? Sí: Ir a la actividad 18. No: Ir a la actividad 19.</p> <p>b) No: ¿Denegatoria de solicitud? Sí: Ir a la actividad 15. No: Ir a la actividad 14.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
14	<p>Derivar al Órgano correspondiente o a la OGDAU.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso de derivar al Órgano correspondiente, ir a la actividad 13. - En caso deriva a la OGDAU, ir a la actividad 10. 	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF

15	Elaborar informe sustentando la denegatoria. Ir a la actividad 22. La denegatoria se encuentra establecida en la Directiva vigente.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
16	Sustentar y solicitar prórroga a más tardar un (1) día hábil de recibido la solicitud. Ir a la actividad 18.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
17	Coordinar con la OGDAU sobre manejo de información confidencial. Ir a la actividad 20.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
18	Sustentar que la información es Secreta o Reservada. Ir a la actividad 20.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
19	Preparar información solicitada (entrega de información según el TUPA vigente).	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable del Órgano del MEF
20	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 23. b) No: - En caso de entrega de información sea por: Mesa de Partes, ir a la actividad 23. - 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 24.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
21	Reiterar pedido y comunicar vencimiento de plazo. Ir a la actividad 12.	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 Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alterno).

22	<p>Comunicar al solicitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En caso sea comunicación digital, comunicar por correo o domicilio electrónico. 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. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
23	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. (Funcionario Responsable de Entregar Información - FREI). (Titular). ▪ Director de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario. (Alternó)
24	Enviar información solicitada.	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 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.
- Índice de satisfacción del cliente.
- Índice de salidas no conformes.

Nivel de soporte tecnológico

- Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD).

Documentos generados

- Formulario de Solicitud de Acceso a la Información.
- Documento de respuesta.
- Informe.

8.2.3 S04.02.03 Atención de quejas

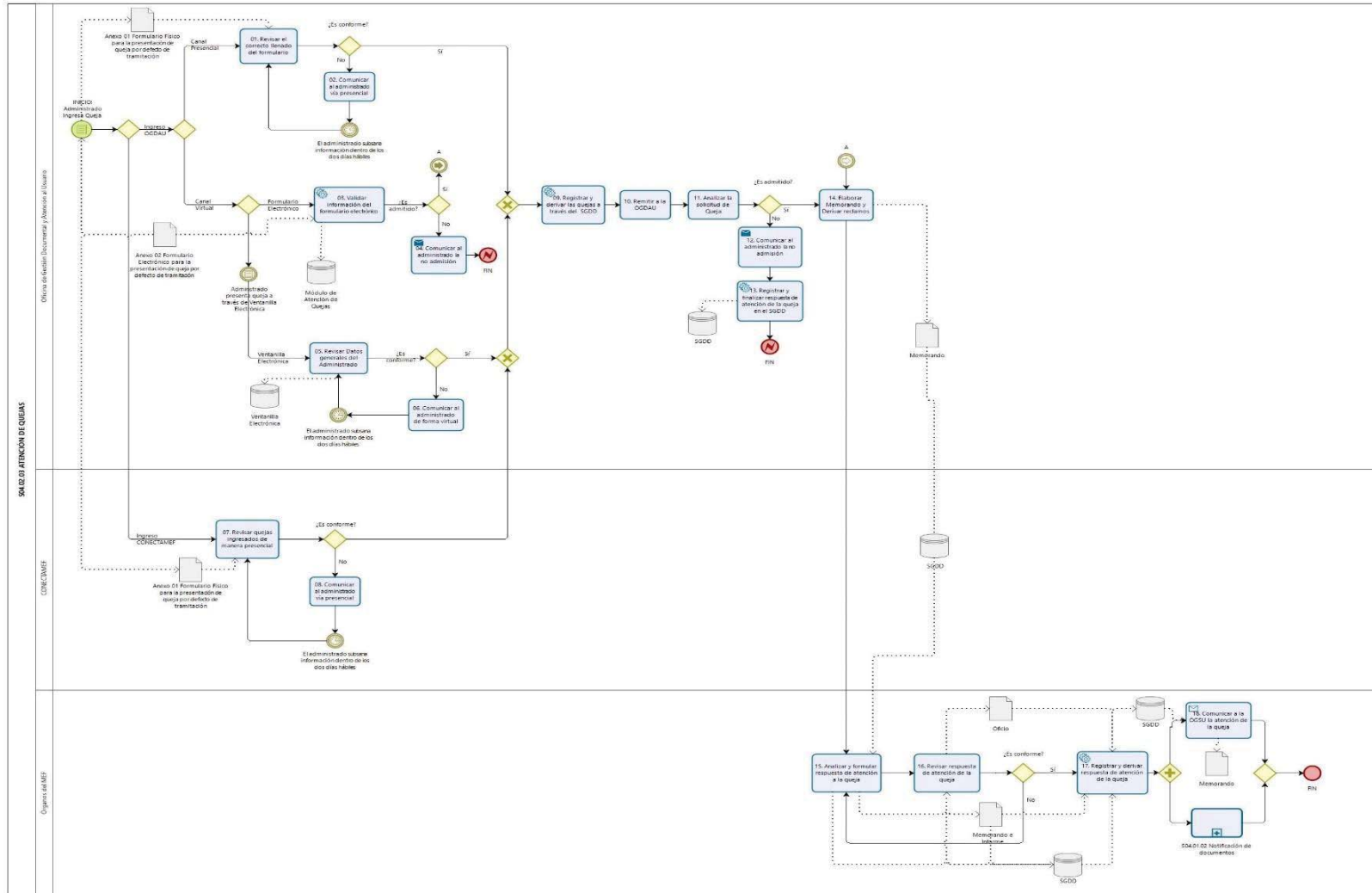
Ficha de Procedimiento Atención de Quejas			
Código del Subproceso	S04.02.03	Tipo de Proceso	Soporte
Objetivo del Procedimiento	Establecer actividades que permitan gestionar la atención oportuna de las quejas por defecto en la tramitación que pudieran presentar los ciudadanos en las diversas materias a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas.	Base Legal	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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° 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. <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"> ▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja presentada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Queja atendida 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	<p>INICIO: Ingreso de Queja</p> <p>a) En el caso de ingreso sea por la OGD AU:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si es por canal presencial, por dicho canal, el administrado puede usar o no el Anexo 01, ir a la actividad 01. - Si es canal virtual, se presenta dos alternativas: <p>Formulario electrónico: ir a la actividad 03. Ventanilla Electrónica: El administrado realiza registro de casilla electrónica</p> <p>b) En el caso de ingreso sea por CONECTAMEF, ir a la actividad 07.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial) ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)

	<p>Revisar el correcto llenado del formulario. Anexo 01 Formulario Físico para la presentación de queja por defecto de tramitación, en caso corresponda.</p> <p>a. Fecha de presentación de la queja. b. Nombres y apellidos del/la administrado/a o de su representante. c. Número del Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte u otro documento de identidad. d. Domicilio (especificar: Av./Calle/Jr./Psje./Mz./Dep./N°/Lote/Urb., indicando el nombre del distrito, provincia y departamento). e. Teléfono. f. Correo Electrónico del/la administrado/a o de su representante. g. Referencia sobre el expediente que motiva la queja (número o código del documento, según datos del cargo). h. Identificación clara y precisa de la queja. i. Firma o huella digital (solo para formulario físico). j. Indicación de conformidad para envío de notificaciones a correo electrónico, de manera opcional.</p> <p>¿Es conforme? a) Si: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 02.</p>		
02	<p>Comunicar al administrado vía presencial</p> <p>La comunicación in situ es por parte de la MP y la virtual por el Equipos de Quejas -OGDAU</p> <p>Dependerá si el Administrado consignó dirección electrónica para su notificación por esa vía, caso contrario se deriva vía Courier</p> <p>El administrado subsana información hasta en un plazo no mayor de dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asistente de atención al ciudadano. (Presencial) ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. (Virtual)
03	<p>Validar información del formulario electrónico.</p> <p>Al admitir la queja se genera la HR correspondiente, se verifica Nombre, DNI, correo electrónico, dirección firma y fondo de la queja.</p> <p>Anexo 02 Formulario Electrónico para la presentación de queja por defecto de tramitación presentados por página web o ventanilla electrónica. Ir a la actividad 05.</p> <p>Módulo de Atención de Quejas ¿Es admitido? a) Sí: Ir a la actividad 09. b) No: Ir a la actividad 04. Ir al Fin.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

04	Comunicar mediante correo al administrado la no admisión. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
05	<p>Revisar datos generales del administrado.</p> <p>Se revisa los siguientes datos:</p> <p>a) Nombre</p> <p>b) DNI</p> <p>c) Correo Electrónico</p> <p>d) Dirección</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 09.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 06.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	<p>Comunicar al administrado de forma virtual.</p> <p>El administrado subsana la información dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 05.</p>	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
07	<p>Revisar quejas ingresados de manera presencial.</p> <p>Anexo 01 Formulario Físico para la presentación de queja por defecto de tramitación</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 09.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 08.</p>	CONNECTAMEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
08	<p>Comunicar al administrado vía presencial.</p> <p>El administrado subsana información dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 07.</p>	CONNECTAMEF	<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.
09	<p>Registrar y derivar las quejas a través del SGDD y matriz Excel (como control interno).</p> <p>Para el caso del canal virtual solo se realiza la derivación.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
10	Remitir a la OGDAU.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
11	<p>Analizar la solicitud de la queja.</p> <p>¿Es admitido?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 14.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 12</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.

12	Comunicar mediante correo al administrado la no admisión.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
13	Registrar y finalizar respuesta de atención de la queja en el SGDD. Ir al FIN.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
14	Elaborar memorando y derivar reclamos a la Dirección de Línea/Coordinadores, el memorando tiene el VB del especialista, el VB del Director de la OGDAU y la firma del DG de la OGSU	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
15	Analizar y formular respuesta de atención a la queja. El plazo máximo para elaborar la respuesta de queja es un (01) día hábil.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica). ▪ Servidor quejado
16	Revisar respuesta de atención de la queja. ¿Es conforme? a) Sí: Ir a la actividad 17. b) No: Ir a la actividad 15.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
17	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. El plazo máximo para brindar respuesta a las quejas es de tres (03) días hábiles. Ir al Subproceso S04.01.02 Notificación de documentos. Ir al FIN.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
18	Comunicar a la OGSU la atención de la queja a través de memorando o por correo. Ir al FIN.	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior Jerárquico del quejado (Órgano / Unidad Orgánica).
FIN: Queja atendida.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de quejas 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). ▪ Módulo de Atención de Quejas ▪ Ventanilla Electrónica 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorando. ▪ Oficio. ▪ Informe. ▪ Notificación de atención de respuesta. ▪ Correo electrónico de respuesta. 			

Gráfico N° 19
Flujograma "S04.02.03 Atención de quejas"



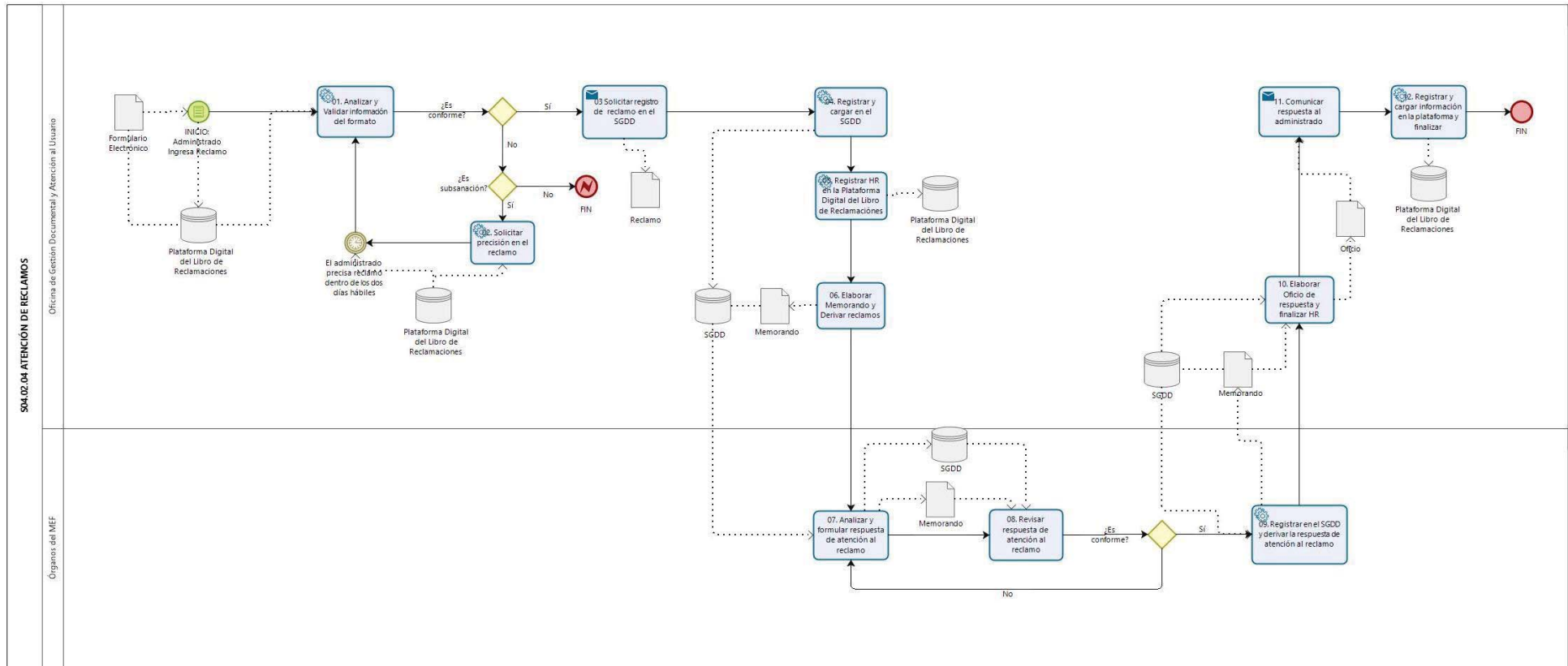
8.2.4 S04.02.04 Atención de reclamos

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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° 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	<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"> ▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo presentado 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reclamo atendido 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrado (Persona Natural y Jurídica).
N°	Actividades	Órgano/Unidad Orgánica	Ejecutor de la Actividad
01	INICIO: Administrado presenta reclamo Analizar y validar información del formato.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analista de Atención al Usuario. ▪ Asistente de Gestión de Servicios.

	<p>Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 03.</p> <p>b) No: ¿Es subsanación?</p> <p>a) No: Ir al FIN.</p> <p>b) Sí: Ir a la actividad 02.</p>		
02	<p>Solicitar precisión en el reclamo.</p> <p>El administrado precisa reclamo como plazo máximo dentro de los dos (02) días hábiles. Ir a la actividad 01.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
03	<p>Solicitar a través de correo el registro de reclamos en el SGDD, el reclamo se adjunta.</p> <p>Mesa de Partes genera Hoja de Ruta.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos. ▪ Analista de Atención al Usuario.
04	<p>Registrar y cargar en la Plataforma del SGDD el reclamo.</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
05	<p>Registrar HR en la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
06	<p>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</p>	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
07	<p>Analizar y formular respuesta de atención al reclamo.</p> <p>El Plazo máximo para elaborar la respuesta del Reclamo es de quince (15) días hábiles.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.
08	<p>Revisar respuesta de atención del reclamo.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Si: Ir a la actividad 09.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 07.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.
09	<p>Registrar en el SGDD y derivar respuesta a la OGSU de atención del reclamo.</p> <p>Adicionalmente por correo se comunica a la OGDAU el número de documento de respuesta y fecha de notificación.</p>	Órganos del MEF	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Titular del Órgano / Unidad Orgánica.
10	<p>Elaborar Oficio de respuesta al usuario y finalizar HR</p>	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.

11	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.
12	Registrar y cargar información en la plataforma digital del Libro de Reclamaciones.	OGSU/OGDAU	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista de Acceso a la Información Pública, Quejas y Reclamos.
FIN: Reclamo atendido.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porcentaje de reclamos atendidos 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). ▪ Plataforma de atención de reclamos. 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memorando. ▪ Oficio. ▪ Notificación de atención de respuesta. ▪ Correo electrónico de respuesta. 			

Gráfico N° 20
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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <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




N°	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	<p>Analizar expediente.</p> <p>¿Requiere información complementaria?</p> <p>a) Sí: Tribunal Fiscal remite información complementaria hasta un (01) día hábil de requerido. Ir a la actividad 18.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 18.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
18	Elaborar Proyecto de Informe Técnico.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Especialista
19	<p>Revisar Proyecto de Informe Técnico.</p> <p>¿Es conforme?</p> <p>a) Sí: Ir a la actividad 20.</p> <p>b) No: Ir a la actividad 18.</p>	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
20	Aprobar Informe Técnico y emitirlo a Despacho Ministerial.	DEFCON	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Defensor(a) del Contribuyente y Usuario Aduanero.
FIN: Informe Técnico aprobado y emitido.			
Indicadores			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quejas atendidas dentro del plazo establecido. 			
Nivel de soporte tecnológico			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Gestión Documental Digital (SGDD). ▪ Sistema de Registro de Atenciones (SIRA). 			
Documentos generados			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente levantando la circunstancia o hecho que motivo la queja. ▪ Informe técnico de descargo y pruebas. ▪ Informe técnico de inadmisibilidad de la queja. 			

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

 www.mef.gob.pe  Jr. Junín 319, Lima 1 - Perú  (511) 311 5930