



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

*Universidad del Perú. Decana de América*

# SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL



## DOCUMENTO ANEXO

## ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO

***Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central***

### DATOS DEL DOCUMENTO:

<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512	<b>Versión</b>	1.5
<b>Fecha de Elaboración</b>	27 de noviembre del 2019		
<b>Fecha de Actualización</b>	04 de marzo del 2020		
<b>Fecha de Aprobación</b>			

### ELABORACIÓN:

<b>ÁREA</b>	<b>PRO</b>	PROCESOS
<b>SUBÁREA</b>	<b>PRO-AE</b>	Análisis y Estandarización



## **HISTORIAL DE REVISIONES**

<b>ÍTEM</b>	<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>NOMBRE AUTOR</b>	<b>RAZÓN DEL CAMBIO</b>	<b>REVISIÓN O APROBACIÓN</b>
<b>01</b>	27/11/2019	<b>1.0</b>	José Salvador Castro Antonio	Primera versión del documento. Descripción del flujo de procesos.	Claudia Vega Chaicha
<b>02</b>	06/12/2019	<b>1.1</b>	Jenny Castillo Alzamora	Segunda versión del documento. Actualización del flujo de procesos.	Marco Coral Ygnacio
<b>03</b>	10/12/2019	<b>1.2</b>	José Salvador Castro Antonio	Tercera versión del documento. Actualización del flujo de procesos.	Claudia Vega Chaicha
<b>04</b>	05/01/2020	<b>1.3</b>	Dayanne Cadenillas Rivera	Cuarta versión del documento. Actualización del flujo de procesos.	Claudia Vega Chaicha
<b>05</b>	07/01/2020	<b>1.4</b>	Jenny Eloisa Castillo Alzamora	Quinta versión del documento. Actualización del flujo de procesos.	Andrés Lopez Villanueva
<b>06</b>	04/03/2020	<b>1.5</b>	Denith Silva Arizapana	Sexta versión del documento. Actualización del flujo de procesos.	Claudia Vega Chaicha

### **NOTA**

- La presente versión sustituye completamente a todas las precedentes de manera que este sea el único documento válido.



<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
<b>Versión</b>	1.5
<b>Fecha</b>	04/03/2020
Página 3 de 13	

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	4
2.	OBJETIVO .....	5
3.	ALCANCE .....	5
4.	VIGENCIA .....	5
5.	PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL .....	6
	FLUJO DEL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (SGD).....	7
	FLUJO DEL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (BPMN).....	8
	FLUJO DE TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (TRAZABILIDAD SGD VS BPMN) .....	9
6.	MATRIZ RACI.....	13

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL</b>	<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
		<b>Versión</b>	1.5
	<b>DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512</b> <i>Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central</i>	<b>Fecha</b>	04/03/2020
		Página 4 de 13	

## 1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión Documental con Firma Digital forma parte del esfuerzo de la Alta Dirección de la UNMSM para el inicio del Gobierno Electrónico en la Universidad, la cual responde a la necesidad de la inclusión de TICs en los procesos de cualquier institución pública en aras de la mejora continua; en el caso de la UNMSM, el licenciamiento otorgado por SUNEDU.

El trámite de Devolución de Dinero, presentado hasta la fecha en la UNMSM; viene siendo ejecutado de forma manual con expedientes físicos, y de acuerdo con las consideraciones que cada dependencia ha establecido para dicho trámite.

Dicha situación tiene como consecuencias:

- Control manual de los requisitos y documentos relacionados.
- Diversidad de procedimientos para el trámite de Devolución de Dinero.
- Diversidad de formatos en los documentos elaborados para este trámite.
- Susceptibilidad a falsificación por los controles realizados sobre papel.

Se ha realizado el levantamiento de información sobre los procedimientos asociados al Trámite de Devolución de Dinero en las dependencias de la UNMSM. Dicho esfuerzo permitió consolidar los diversos procedimientos y establecer finalmente el procedimiento estándar replicable en todas las dependencias y poder iniciar el plan piloto en estas, para verificar la factibilidad del estándar y la directiva pueda ser aprobada sin problemas. Se estableció dos partes en el trámite de Devolución de Dinero, primero la verificación que se da en las facultades y la segunda parte de ejecución que se da en la Administración Central, cuyo procedimiento está detallado en este documento. El plan piloto se dio inicio en la Facultad de Letras y Ciencias Humanas, cumpliéndose la primera parte sin problemas, pero en la segunda parte, no se pudo continuar por falta de coordinación con el personal a cargo y se tuvo que realizar de forma física por el momento, ya que es un trámite con financiamiento del estado. Luego, se dieron las respectivas coordinaciones llegando a un estándar ya verificado por el personal a cargo, el cual podrá ser aprobado por Resolución Rectoral.

De este modo, el conjunto de trámites estandarizados se incluye en el sistema de información SGD/FD, obteniendo los siguientes beneficios:

- Numeración automática en los expedientes.
- Unicidad de procedimiento para el trámite de Devolución de Dinero.
- Único formato, en documentos por emitirse, para el trámite de Devolución de Dinero.
- Integridad y no repudio de los documentos por el uso de Firma Digital.
- Repositorio centralizado de información para la explotación de información y generación de indicadores de control, rendimiento, seguimiento, etc.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL</b>	<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
		<b>Versión</b>	1.5
	<b>DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512</b> <i>Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central</i>	<b>Fecha</b>	04/03/2020
		Página 5 de 13	

El presente documento contempla el procedimiento establecido para el trámite de Devolución de Dinero en Administración Central, con base al diagnóstico realizado con anterioridad en las áreas involucradas de la Administración Central de la UNMSM.

## 2. OBJETIVO

Establecer y describir las actividades a ejecutar en el trámite de Devolución de Dinero a fin de estandarizar el proceso en la Administración Central de la UNMSM.

## 3. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable al trámite de Devolución de Dinero en Administración Central, según normativa de la UNMSM.

## 4. VIGENCIA

La vigencia del procedimiento presentado está condicionada a:

- Los cambios de política en la UNMSM.
- Los cambios de versión del presente documento.
- Cambios en la Normativa asociada a los Sistemas de Información en las entidades públicas.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL</b>	<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
		<b>Versión</b>	1.5
	<b>DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512</b> <i>Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central</i>	<b>Fecha</b>	04/03/2020
		Página 6 de 13	

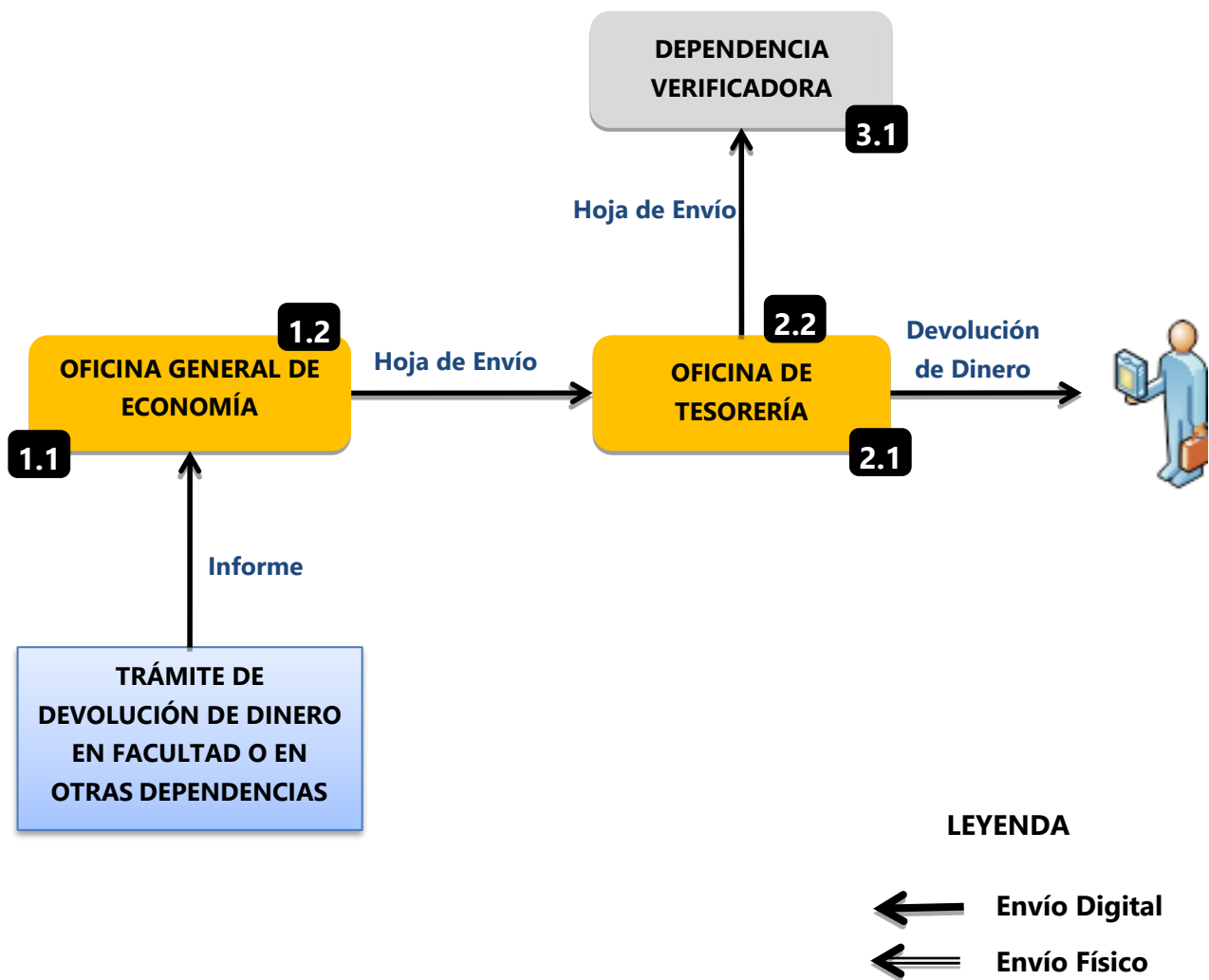
## 5. PROCEDIMIENTO PARA LA DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL

N°	Dependencia	Acciones	Tiempo Estimado			Documento Emitido
			Normal	Máximo	Prioridad	
<b>Administración Central</b>						
1.1	Oficina General de Economía - OGE	Recibe y verifica la información del Expediente Digital. Genera la Hoja de Envío, solicitando la devolución de dinero.	1 día	1 día	N	Hoja de Envío
2.2		Verifica la Hoja de Envío, firma y deriva a la Oficina de Tesorería.				
2.1	Oficina de Tesorería - OT	Recibe el Expediente Digital, genera la Hoja de Envío, anexa el reporte de la devolución de dinero. Se encargará de la devolución de dinero respectiva al solicitante cuando sea requerido.	1 día	1 día	N	Hoja de Envío
2.2		Verifica Hoja de Envío, firma y deriva a la Dependencia Verificadora.				
3.1	Dependencia Verificadora	Verifica y recibe el Expediente Digital e indica la fecha de atención.	1 día	1 día	N	-
<b>Total</b>			3 días	3 días		
<b>Duración estimada del trámite</b>			3 días	3 días		

**Prioridad:** Normal (N), Urgente (U), Muy Urgente (MU).

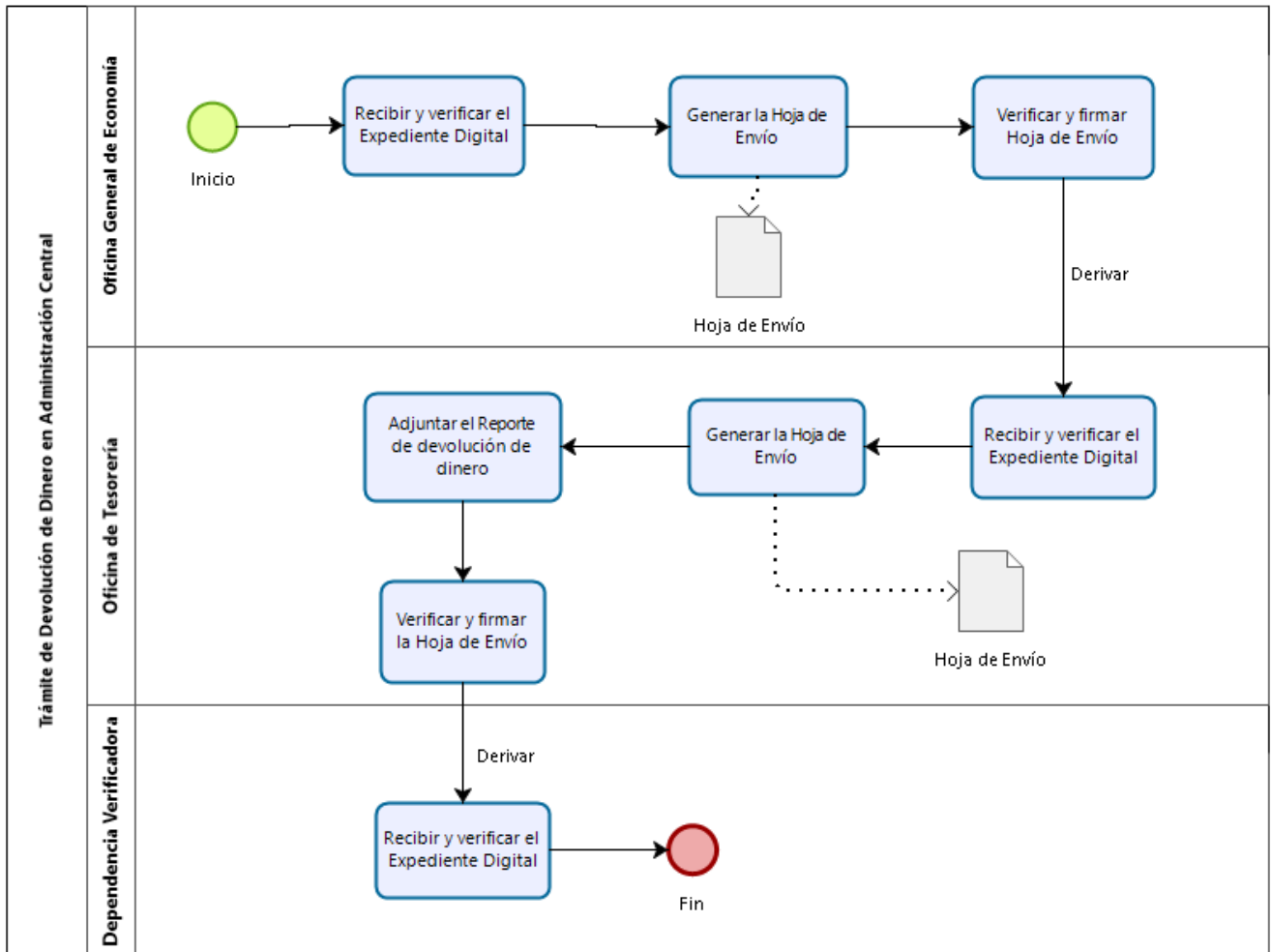


## FLUJO DEL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (SGD)





## FLUJO DEL TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (BPMN)







## FLUJO DE TRÁMITE DE DEVOLUCIÓN DE DINERO EN ADMINISTRACIÓN CENTRAL (TRAZABILIDAD SGD VS BPMN)

#	Área	F. Doc.	Rol	Actividad
1	Oficina General de Economía	1.1	T	Recibir y verificar el Expediente Digital.
2				Generar la Hoja de Envío.
3		1.2		Verificar, firmar la Hoja de Envío y derivar.
4	Oficina de Tesorería	2.1	R	Recibir y verificar el Expediente Digital.
5			R	Generar la Hoja de Envío.
6			R	Anexar el reporte de la devolución del dinero.
7		2.2	R	Verificar, firmar la Hoja de Envío y derivar.
8	Dependencia Verificadora	3.1	R	Recibir y verificar el Expediente Digital.

**R:** Responsable del área.

**T:** Trabajador o trabajadora del área.

**S:** Sistema.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL**

<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
<b>Versión</b>	1.5
<b>Fecha</b>	04/03/2020
Página 10 de 13	

**DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512**  
*Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central*

**1. Elaboración de Hoja de Envío de la Oficina General de Economía**

<b>A. Tiempo Estimado</b>	<b>Normal</b>	1 día	<b>Máximo</b>	1 día	<b>B. Prioridad</b>	NORMAL
<b>C. Áreas Responsables</b>	Oficina General de Economía – OGE					
<b>D. Personal Involucrado</b>	Jefe o jefa de la Oficina General de Economía					
	Secretario o secretaria de la Oficina General de Economía					

**E. Descripción**

- 1.1. El **secretario o secretaria** de la Oficina General de Economía
  - 1.1.1. **Verifica** los documentos remitidos para luego recibir el expediente.
  - 1.1.2. En caso de que el Expediente Digital esté conforme y no presente ninguna observación, atiende la solicitud de trámite y especifica los siguientes datos en el sistema:
    - a. Tipo de Documento: HOJA DE ENVÍO.
    - b. Destinatario: OFICINA DE TESORERÍA.
    - c. Tiempo de Atención para el Destinatario: 1 día.
    - d. Prioridad: NORMAL.
  - 1.1.3. **Agrega** una indicación para la **Hoja de Envío** dando conformidad de los requisitos necesarios para la continuidad del trámite.
  - 1.1.4. Eleva al despacho el documento para la firma.
- 1.2. El **jefe o jefa** de la Oficina General de Economía
  - 1.2.1. Verifica la Hoja de Envío.
  - 1.2.2. **Firma** la **Hoja de Envío** y **deriva** a la **Oficina de Tesorería**.

**F. Flujos Alternos****i. Errores en el expediente**

- Si la Oficina General de Economía detecta algún error y:
  - o No ha recibido el expediente, entonces comunica a la Dependencia Verificadora según sea el caso para que subsane el error.
  - o Ha recibido el expediente, entonces anula la recepción del expediente y comunica a la Dependencia Verificadora para que subsane el error.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL**

<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
<b>Versión</b>	1.5
<b>Fecha</b>	04/03/2020
Página 11 de 13	

**DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512**  
*Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central*

**2. Elaboración de Hoja de Envío de la Oficina de Tesorería y Ejecución de la Devolución de Dinero**

<b>A. Tiempo Estimado</b>	<b>Normal</b>	1 día	<b>Máximo</b>	1 día	<b>B. Prioridad</b>	NORMAL
<b>C. Áreas Responsables</b>	Oficina de Tesorería – OT					
<b>D. Personal Involucrado</b>	Jefe o jefa de la Oficina de Tesorería					
	Secretario o secretaria de la Oficina de Tesorería					

**E. Descripción**

- 2.1. El **secretario o secretaria** de la Oficina de Tesorería
- 2.1.1. Verifica los documentos remitidos por la Oficina General de Economía y luego **recibe** el expediente digital.
- 2.1.2. Realiza el procedimiento de ejecución de la devolución de dinero en el SIGFQ obteniendo el reporte respectivo de este sistema.
- 2.1.3. Atiende la solicitud del trámite y especifica los siguientes datos en el sistema:
- a. Tipo de Documento: HOJA DE ENVÍO.
  - b. Destinatario: DEPENDENCIA VERIFICADORA.
  - c. Tiempo de Atención para el Destinatario: 1 día.
  - d. Prioridad: NORMAL.
- 2.1.4. **Agrega** una indicación para la **Hoja de Envío** indicando la ejecución de la devolución de dinero respectivo.
- 2.1.5. **Anexa** el **reporte de devolución de dinero** al sistema.
- 2.1.6. Eleva al despacho el documento para la firma.
- 2.2. El **jefe o jefa** de la Oficina de Tesorería
- 2.2.1. Verifica la Hoja de Envío.
- 2.2.2. **Firma** la **Hoja de Envío** y **deriva** a la **Dependencia Verificadora**.

**F. Flujos Alternos**

- i. Errores en el expediente**
- Si la Oficina de Tesorería detecta algún error y:
    - o No ha recibido el expediente, entonces comunica a la Oficina General de Economía para que subsane el error.
    - o Ha recibido el expediente, entonces anula la recepción del expediente y comunica a la Oficina General de Economía para que subsane el error.

**SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL CON FIRMA DIGITAL**

<b>Código</b>	PRO-AE-DEP-512
<b>Versión</b>	1.5
<b>Fecha</b>	04/03/2020
Página 12 de 13	

**DOCUMENTO DE ESTANDARIZACIÓN DE PROCEDIMIENTO N° 512**  
*Trámite de Devolución de Dinero en Administración Central*

**3. Recepción de Hoja de Envío en la Dependencia Verificadora**

<b>A. Tiempo Estimado</b>	<b>Normal</b>	1 día	<b>Máximo</b>	1 día	<b>B. Prioridad</b>	NORMAL
<b>C. Áreas Responsables</b>	Dependencia Verificadora					
<b>D. Personal Involucrado</b>	Jefe o jefa de la Dependencia Verificadora					
	Secretario o secretaria de la Dependencia Verificadora					
<b>E. Descripción</b>						
<p>3.1. El <b>secretario o secretaria</b> de la Dependencia Verificadora</p> <p>3.1.1. <b>Verifica</b> los documentos remitidos por la Oficina de Tesorería y luego <b>recibe</b> el Expediente Digital.</p> <p>3.1.2. <b>Indica</b> la fecha de atención al expediente en el sistema.</p>						
<b>F. Flujos Alternos</b>						
<p><b>i. Errores en el expediente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si la Dependencia Verificadora detecta algún error y:<ul style="list-style-type: none"><li>o No ha recibido el expediente, entonces comunica a la Oficina Tesorería para que subsane el error.</li><li>o Ha recibido el expediente, entonces anula la recepción del expediente y comunica a la Oficina de Tesorería para que subsane el error.</li></ul></li></ul>						



## 6. MATRIZ RACI

Roles	Usuario(a) Interesado(a)	Jefe(a) de Unidad de Trámite Documentario -SG	Secretaria(o) de Unidad de Trámite Documentario -SG	Jefe(a) de Oficina General de Economía	Secretaria(o) de Oficina General de Economía	Jefe(a) de Oficina de Tesorería	Secretaria(o) de Oficina de Tesorería	Jefe(A) de la Dependencia Verificadora	Secretario(a) de la Dependencia Verificadora
Actividades									
Entrega, recepción y custodia de los requisitos del trámite.	<b>R</b>	<b>A</b>	<b>R</b>		<b>R</b>				
Elaboración de la Hoja de Envío de la OGE.				<b>A</b>	<b>R</b>				
Elaboración de la Hoja de Envío de la OT y ejecución de la devolución de dinero.	<b>I</b>					<b>A</b>	<b>R</b>		
Recepción de la Hoja de Envío en la Dependencia verificadora.								<b>A</b>	<b>R</b>

Leyenda		Descripción
<b>R</b>	Responsable	Es el rol encargado de realizar la tarea, no decide cuando está completo o no.
<b>A</b>	Aprobador	Es el rol que aprueba el trabajo realizado por el Responsable. Certifica que la tarea se ha realizado.
<b>C</b>	Consultado	Son aquellas personas a las cuales se les solicita su opinión sobre algún aspecto de la tarea ya sea porque deben tenerse en cuenta o porque son expertos en la materia.
<b>I</b>	Informado	Son aquellas personas a las que hay que comunicar sobre la evolución de la tarea. Lo más frecuente es informar de cuando se ha completado la tarea pero dependiendo del rol y de la implicación pueden solicitar que se les informe de la evolución.