


RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 1372021-EMMSA-GG


Santa Anita, 21 de octubre de 2021

VISTOS:




El Memorando N° 295-2021-EMMSA-GAF (15JUL2021) de la Gerencia de Administración y Finanzas; el Informe N° 393-2021-EMMSA-GAF-SGLO (15JUL2021) de la Subgerencia de Logística; el Memorando N° 145-2021-EMMSA-GPPE (27SET2021) de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Estadística; el Informe N° 030-2021-EMMSA-GPPE-SGPLM (27SET2021) de la Subgerencia de Planeamiento y Modernización; y, el Informe N° 145-2021-EMMSA-GAJ (21OCT2021) de la Gerencia de Asesoría Jurídica;


CONSIDERANDO:



Que, mediante Acuerdo de Concejo N° 023, de fecha 26 de enero de 1989, el Concejo Provincial de Lima incorpora a la Empresa Municipal de Mercados S.A. (EMMSA) a la Municipalidad Metropolitana de Lima, como empresa municipal de derecho privado, organizada bajo la forma de sociedad anónima, con autonomía económica y administrativa, que se rige por su Estatuto Social, las disposiciones de carácter presupuestal emitidas por la Dirección General de Presupuesto Público y en forma supletoria por la Ley N° 26887, Ley General de Sociedades;



Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 031-GG-EMMSA-2021, de fecha 28 de enero de 2021, se aprueba la Directiva DI-001-GPPE/001, "**Formulación de los Documentos Normativos de EMMSA**", segunda versión (en adelante, la Directiva), por la cual se establecen los lineamientos que permiten normar y orientar a los órganos y unidades orgánicas de la entidad en el proceso de formulación, aprobación, publicación, difusión, implementación, revisión, actualización y derogación de los documentos normativos (DN) generados para normalizar sus procesos;



Que, los diversos órganos y unidades orgánicas de EMMSA, en su constante compromiso por la mejor continua, vienen revisando su normativa interna a fin de solicitar la aprobación de nuevos documentos normativos o en otros casos, estos se dejen sin efecto, con la finalidad de optimizar las labores de cada uno de ellas;

Que, en este contexto, mediante los documentos de vistos, la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Estadística, a través de la Subgerencia de Planeamiento y Modernización emite opinión técnica favorable al proyecto de documento normativo denominado: Directiva DI-024-GAF/018, "**Gestión de Trámite Documentario**", primera versión, presentado por la Subgerencia de Logística por intermedio de la Gerencia de Administración y Finanzas; el mismo

que recomienda proseguir con el trámite para su aprobación, toda vez que establece los lineamientos que permitan normar y orientar la gestión documental para los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo de la documentación en EMMSA;

Que, a través del documento de vistos, la Gerencia de Asesoría Jurídica opina que el proyecto de documento normativo cumple con los presupuestos establecidos en la Directiva; por lo que considera legalmente viable su aprobación;

Que, estando a los considerandos antes señalados y conforme a las facultades conferidas a la Gerencia General de EMMSA, en el literal u) del artículo 12 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), aprobado por Acuerdo de Directorio N° 18-2020; y con las visaciones de la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Estadística; Subgerencia de Planeamiento y Modernización, Gerencia de Administración y Finanzas; Subgerencia de Logística; y, Gerencia de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR el documento normativo denominado: Directiva DI-024-GAF/018, "Gestión de Trámite Documentario", primera versión; que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO cualquier documento normativo que se oponga a la presente directiva.

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Estadística publicar la presente Resolución de Gerencia General en el Portal Institucional de EMMSA: www.emmsa.com.pe y la difusión del documento normativo aprobado.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

EMPRESA MUNICIPAL DE MERCADOS S.A.


.....
JAIME ADHEMIR GALLEGOS RONDÓN
GERENTE GENERAL

DIRECTIVA

GESTIÓN DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

Resolución de Gerencia General N° 132 -2021-EMMSA-GG



DI-024-GAF/018

Fecha de Aprobación:

Páginas: 1/21

Primera Versión

ÍNDICE

- I. OBJETIVO
 - II. ALCANCE
 - III. BASE LEGAL
 - IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS
 - V. RESPONSABILIDADES
 - VI. DISPOSICIONES GENERALES
 - VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS
 - VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES
 - IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS
 - X. VIGENCIA
 - XII. APROBACIÓN
 - XIII. ANEXO
- ANEXO: PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (SGD)



I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos que permitan normar y orientar la gestión documental para los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo de la documentación en la Empresa Municipal de Mercados S.A en adelante EMMSA.

II. ALCANCE

La presente Directiva es administrada por la Gerencia de Administración y Finanzas a través de la Subgerencia de Logística en adelante SGLO, en materia de su competencia, y es de aplicación obligatoria para todos los órganos y/o unidades orgánicas de la entidad



III. BASE LEGAL

3.1 **Constitución Política del Perú**, del 30 de diciembre de 1993.



3.2 **Ley N° 25323**, Ley del Sistema Nacional de Archivos, del 11 de junio de 1991.

3.3 **Ley N° 27269**, Ley de Firmas y Certificados Digitales, del 08 de mayo de 2000.

3.4 **Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 19 de enero de 2002.



3.5 **Ley N° 29158**, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, del 18 de diciembre de 2007.

3.6 **Decreto Legislativo N° 681**, dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información tanto respecto a la elaborada en forma convencional cuanto la producida por procedimientos informáticos en computadoras, del 11 de octubre de 1981.



3.7 **Decreto Legislativo N° 1246**, aprueban diversas medidas de simplificación administrativa, del 29 de octubre de 2016.

3.8 **Decreto Legislativo N° 1310**, aprueban medidas adicionales de simplificación administrativa, del 29 de diciembre de 2016.



3.9 **Decreto Legislativo N° 1412**, aprueba la Ley de Gobierno Digital, del 12 de setiembre de 2018.

3.10 **Decreto Supremo N° 008-92-JUS**, que aprueba el reglamento de la Ley 25323 sobre creación del Sistema Nacional de Archivos, del 27 de junio de 1992.



3.11 **Decreto Supremo N° 009-92-JUS**, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 681, sobre el uso de tecnologías de avanzada en materia

de archivos de las empresas, del 27 de junio de 1992.

3.12 **Decreto Supremo N° 030-2002-PCM**, aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 02 de mayo de 2002.

3.13 **Decreto Supremo N° 052-2008-PCM**, aprueba el Reglamento de la Ley de firmas y certificados digitales, del 18 de julio de 2018.

3.14 **Decreto Supremo N° 083-2011-PCM**, crea la Plataforma de interoperabilidad del Estado – PIDE, del 20 de octubre de 2011.

3.15 **Decreto Supremo N° 004-2013-PCM**, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, del 08 de enero de 2013.

3.16 **Decreto Supremo N° 123-2018-PCM**, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, del 18 de diciembre de 2018.

3.17 **Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**, que aprueba el Texto Único Ordenado que sistematiza la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, del 22 de enero de 2019.

3.18 **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, del 10 de diciembre de 2019.

3.19 **Decreto Supremo N° 029-2021-PCM**, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, del 19 de febrero del 2021.

3.20 **Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI**, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, del 09 de agosto de 2017.

3.21 **Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 002-2019-PCM/SEGDI**, aprueban los Estándares de Interoperabilidad de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE y medidas adicionales para su despliegue, del 17 de julio de 2019.

3.22 **Resolución Jefatural N°073-85-AGN-J**, aprueban las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional, del 31 de mayo



de 1985.

3.23 **Estatuto Social**, Constitución de la Empresa Municipal de Mercados Sociedad Anónima – EMMSA, y su modificatoria.

3.24 **Acuerdo de Concejo N° 023-1989**, se incorpora a la Empresa Municipal de Mercados S.A (EMMSA) a la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) como empresa municipal de derecho privado, organizada bajo la forma de sociedad anónima, con autonomía económica y administrativa, del 26 de enero de 1989.



3.25 **Acuerdo de Directorio N° 18-2020**, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de EMMSA, del 03 de diciembre de 2020.



3.26 **Resolución de Gerencia General N° 061-2020-EMMSA**, que aprueba el Cuadro de Codificación y Siglas de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Empresa Municipal de Mercados S.A. – EMMSA, del 22 de diciembre de 2020.



3.27 **Resolución N° 031-GG-EMMSA-2021**, que aprueba la Directiva DI-001-GPPE/001. Formulación de los Documentos normativos en EMMSA, segunda versión, del 28 de enero de 2021.

3.28 **Resolución N° 061-GG-EMMSA-2021**, que aprueba la Directiva DI-019-GAF/014. Elaboración y Generación de Documentos Oficiales en EMMSA, primera versión, del 16 de marzo de 2021.



3.29 **Resolución N° 120-GG-EMMSA-2021**, que aprueba la Política de Gestión Documental, del 23 de setiembre de 2021.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

4.1 **Actividad**

Conjunto de acciones o tareas propias de una persona, área o proceso, como parte de una función asignada que se lleva a cabo o ejecuta para cumplimiento de metas programadas.

4.2 **Administrados**

Personas Naturales o Jurídicas, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, que participan en el procedimiento administrativo.

4.3 **Área**

Se refiere tanto a órganos como unidades orgánicas de la EMMSA.

4.4 **Atención de calidad**

Proceso encaminado a la consecución de la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los usuarios de determinado servicio.



4.5 Buzón electrónico

Dirección electrónica para la recepción y despacho de documentos de EMMSA.

4.6 Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

4.7 Cliente

Organización o persona que recibe un producto o servicio de la EMMSA. Para el presente documento se considera dos tipos de clientes.

4.7.1 Cliente interno

Es aquel órgano y/o unidad orgánica que recibe el resultado de un servicio producido por otra área dentro de la EMMSA.

4.7.2 Cliente externo

Es el ciudadano y/o usuario del servicio brindado por la EMMSA.



4.8 Certificado digital

Credencial electrónica generada y firmada digitalmente por una entidad de certificación, la cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad.

4.9 Derivar

Acción de trasladar un documento desde un órgano o unidad orgánica a otro para el trámite respectivo.



4.10 Despacho externo

Comprende el despacho de documentos externos a cargo de la Mesa de Partes.

4.11 Digitalización de documentos

Proceso en el cual se genera una representación digital de un documento en soporte físico mediante el uso de un dispositivo digitalizador.



4.12 Documento

Prueba o testimonio material en el que se consigna información compuesta por datos fidedignos o susceptibles de ser usados como tales, con la intención de probar algo. Por otra parte, también se conceptualiza al documento como aquello que da testimonio de un hecho o que informa sobre aquél, especialmente del pasado.



4.13 Documento con tratamiento especial

Son documentos cuyo plazo legal para su atención hace que su trámite tenga un tratamiento diferenciado de los demás. Aquí se encuentran contemplados los pedidos de información y las solicitudes de transparencia de información pública.



4.14 Encargados de la gestión documental en EMMSA

Individuo a cargo la gestión documental al interior de su lugar de trabajo el cual es designado por el Gerente o Subgerente del Órgano o Unidad respectiva.

4.15 Evidencia

Es el documento físico o digital que puede demostrar de manera indubitable la realización de una acción y/o actividad en la entidad.

4.16 Expediente

Es el conjunto de documentos físicos y/o virtuales relacionados a un mismo asunto que ingresan por la Mesa de Partes física o virtual y se registran en el Sistema de Trámite Documentario de EMMSA (STD).



4.17 Firma electrónica digital

Es aquella firma electrónica que utilizando una técnica de criptografía permite la identificación asimétrica del signatario y ha sido creada por medios que éste mantiene bajo su control, de manera que, está vinculada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, lo que garantiza la integridad del contenido y detectar cualquier manipulación ulterior; tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un prestador de servicio de certificación digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la IOFE, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el Título VIII del Libro IV del Código Civil.



4.18 Foliación

Acción que consiste en numerar correlativamente todos los folios de un expediente tramitado en físico, constituyendo una forma de identificación y control.

4.19 Gestión documental

Parte del modelo de gestión documental responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos.



4.20 Interoperabilidad

Habilidad de organizaciones, sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes, a fin de obtener beneficios mutuos. La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).



4.21 Herramientas informáticas

Soluciones tecnológicas que permiten el desarrollo del MGD en EMMSA, las cuales debe garantizar la trazabilidad, digitalización, uso de firma digital e interoperabilidad; asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los documentos.



4.22 Mejora continua

Actividad que se realiza de manera recurrente y que tiene por finalidad mejorar el desempeño de los elementos ya existentes con un bajo impacto en el modelo.

4.23 Mesa de partes presencial

Unidad a cargo de la recepción documental de la EMMSA, responsable de orientar y llevar el registro del ingreso de los documentos en el marco de los lineamientos establecidos en la normatividad vigente; que recibe directamente documentación externa.

4.24 Mesa de partes virtual

Comprende la recepción y envío automático de documentos electrónicos con otras entidades de la administración pública, a través de la PIDE o el correo electrónico disponible para tal fin. Permite al administrado presentar a la entidad documentos digitales, respetando los requisitos, los principios, derechos y garantías del debido procedimiento; establecidos en la normatividad vigente.



4.25 Modelo de Gestión Documental (MGD)

Se basa en estándares y buenas prácticas; define la política, objetivos y procesos que permitirán implementar y mantener flujos documentales óptimos en una entidad, facilitando la trazabilidad e interoperabilidad con sistemas o aplicaciones de gestión documental de otras entidades.



4.26 Notificar

Acto mediante el cual se pone en conocimiento del administrado las decisiones de la entidad.

4.27 Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE

Infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado.



4.28 Procedimiento

Forma específica para llevar a cabo una serie de actividades; en el cual se describe: qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.



4.29 Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan entre si y van añadiendo valor, transformando elementos de entrada en resultados.

4.30 Recepción

Acción de recibir un documento que ingresó a la entidad o que fue derivado a un órgano de EMMSA.



4.31 Sistema de Gestión Documentario (SGD)

Herramienta informática que automatiza los procesos de gestión documental, permite el uso de certificados y firmas digitales y la Interoperabilidad con otras entidades del estado; asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos.

4.32 Trazabilidad

Capacidad para seguir el movimiento y uso de un documento, desde su creación hasta su disposición final, haciendo uso de los metadatos.

4.33 Tarea:

Acción específica componente de una actividad.



V. RESPONSABILIDADES

5.1 **De los/las Gerentes y Subgerentes de los órganos y unidades orgánicas de EMMSA:** Asegurar que el personal bajo su cargo, gestionen los documentos de acuerdo a la Política de Gestión Documental y la normatividad aplicable.



5.2 **La Subgerencia de Logística (SGLO):** Será la encargada del proceso de implementación del Modelo de Gestión Documental en EMMSA, considerándose como Coordinador General para éste fin, al tener bajo sus funciones esta labor.



5.3 **De la Subgerencia de Tecnología de la Información:**

5.3.1 Asegurar el funcionamiento del aplicativo del Sistema de Gestión Documental, en adelante "SGD", y brindar el mantenimiento respectivo.

5.3.2 Capacitar a los usuarios sobre el uso del SGD.

5.3.3 Gestionar el control de acceso al SGD.

5.3.4 Brindar el soporte técnico requerido por los usuarios del SGD.

5.3.5 Asegurar la confidencialidad, disponibilidad, integridad y trazabilidad de los documentos.

5.3.6 Gestionar la obtención, configuración y vigencia de los certificados digitales.

5.3.7 Aplicar los estándares y especificaciones de Interoperabilidad del Estado y Mesa de Partes Virtual, según lo establecido en la normativa vigente.



5.4 **La Subgerencia de Recursos Humanos (SGRH) y la Subgerencia de Logística (SGLO):** Comunicarán a la Subgerencia de Tecnología de la Información (SGTI) las bajas de personal con labores afines a la gestión documental, a fin de mantener actualizada la relación de los usuarios existentes en el SGD.



5.5 **De la Subgerencia de Planeamiento y Modernización:**

A quien se le considerará como Gestor en el acompañamiento de la implementación del Modelo de Gestión Documental y tendrá la responsabilidad de:



5.5.1 Brindar asistencia técnica en la formulación y mejora de los procesos de gestión documental.

5.5.2 Brindar asistencia técnica en el análisis y evaluación de riesgos del proceso de gestión documental y coordinar el proceso de mejora continua.

5.6 De los encargados de la gestión documental en los Órganos o Unidades Orgánicas de EMMSA:

5.6.1 Diligenciar los documentos generados en el ejercicio de sus actividades, acorde con la Política de Gestión Documental y normatividad aplicable.

5.6.2 Administrar la bandeja a su cargo y utilizar adecuadamente el Sistema de Gestión Documental y los Certificados Digitales a su cargo.

5.6.3 Cumplir con el trámite de obtención y renovación de vigencia de los Certificados Digitales en coordinación con la Subgerencia de Tecnología de la Información.



VI. DISPOSICIONES GENERALES



6.1 De la Política de Gestión Documental

La Política de Gestión Documental establecida por la EMMSA es la siguiente:

“El fortalecimiento de la gestión documental para una ágil, eficiente y transparente gestión de los documentos e información que genera y tramita, en cumplimiento de su misión, competencia y funciones; así como en cumplimiento de los principios y normas del Modelo de Gestión Documental, en el marco de la Política de Modernización de la Gestión Pública y normativa vigente.



En ese sentido, asumimos el compromiso de realizar procesos documentales con eficacia, eficiencia y transparencia; conforme el Modelo de Gestión Documental, procurando la mejora continua y la gestión progresiva de documento electrónicos con valor legal, asegurando su trazabilidad, disponibilidad, integridad, autenticidad y confidencialidad durante su ciclo de vida; así como, el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades”.



6.2 Del Modelo de Gestión Documental - MGD

6.2.1 El MGD debe incluir el desarrollo de todos sus componentes, los cuales comprenden 2 ejes transversales, 10 requisitos y 4 procesos, los cuales son:

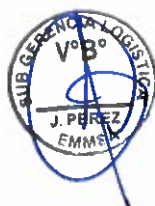
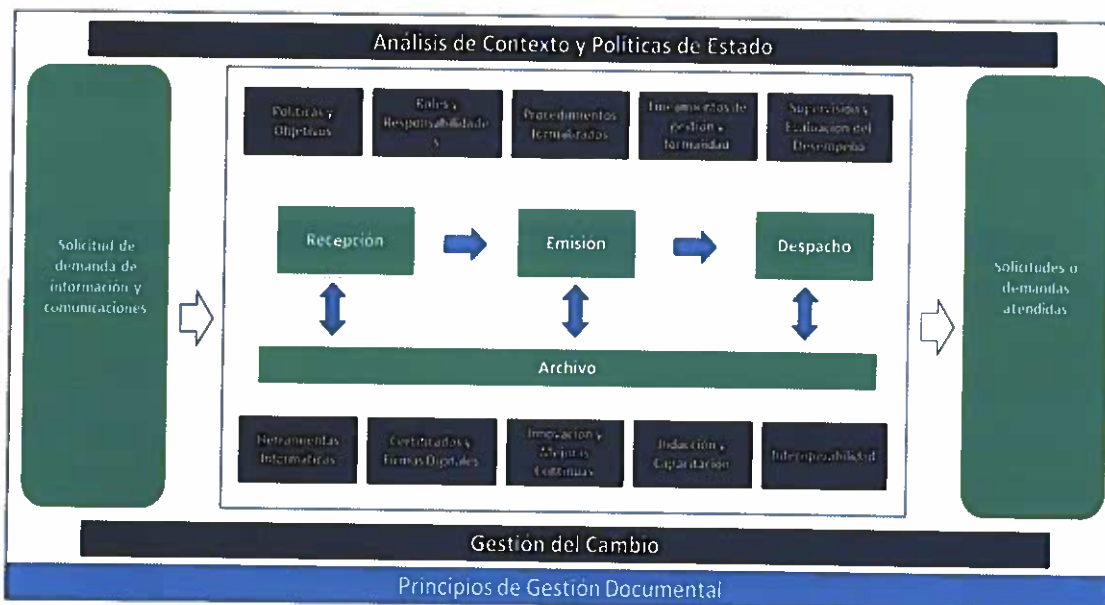


Gráfico 1: Componentes y Procesos del MGD



Fuente: Modelo de Gestión Documental (Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCMISEGD)

6.2.2 La EMMSA deberá velar por el estricto cumplimiento de las políticas de Estado relacionadas a la gestión documental, asimismo realizará el análisis del contexto externo e interno de la entidad, durante la implementación y mantenimiento del MGD.

6.2.3 El Coordinador General gestionará en coordinación con la Sub Gerencia de Recursos Humanos aspectos relacionados con la capacitación en gestión documental al personal de EMMSA, con la finalidad de fortalecer sus competencias y alcanzar el logro de los objetivos del MGD.

6.2.4 El Coordinador General deberá revisar y mejorar continuamente el desempeño del MGD, tomando como entrada el resultado de la supervisión y medición del mismo, a cargo de la Subgerencia de Planeamiento y Modernización, a fin de implementar actividades de mejora continua o innovación. Las acciones de innovación o planes de mejora deberán estar disponibles como información documentada.

6.2.5 El Coordinador General deberá evaluar el desempeño del MGD, de conformidad a la normatividad de la materia. Los informes de desempeño deberán estar disponibles como información documentada.

6.3 Del Sistema de Gestión Documental – SGD

6.3.1 A través del SGD se automatizarán los procesos de Recepción, Emisión, Despacho y Archivo, lo que permitirá la trazabilidad, certificados digitales, digitalización de documentos y consultas posteriores. El SGD deberá contar con las siguientes herramientas:

- a) Software del SGD.
- b) Software de Firma Digital (ONPE o aquella que la entidad considere conveniente).
- c) Módulos asociados al SGD.

6.3.2 El acceso al SGD será controlado y administrado por la Subgerencia de Tecnología de la Información.

6.3.3 El acceso al SGD será otorgado de acuerdo a rol que desempeña el personal; para lo cual deberá contar con un nombre de usuario, contraseña de acceso y certificado digital. Las claves de acceso otorgadas son personales e intransferibles.

6.3.4 De los Certificados Digitales

- a) Para la firma digital deberá emplearse los certificados digitales de persona jurídica generados desde los certificados digitales que se encuentren acreditados dentro del marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica -IOFE.
- b) La firma digital tendrá una representación gráfica en el lado superior derecho del documento que se firma, mientras que el visto digital tendrá una representación gráfica en el lado inferior izquierdo del documento.
- c) Los documentos emitidos a través del SGD, generados en el marco de la IOFE, tendrán la misma validez y eficacia jurídica que la firma manuscrita.
- d) Los documentos firmados digitalmente deberán ser accesibles para su posterior consulta a través del SGD, ser conservados en su formato original de generación, envío, recepción u otro formato que reproduzca en forma demostrable la exactitud e integridad del contenido electrónico. Asimismo, se deberá conservar la información que permita determinar el origen, destino, fecha, hora del envío y recepción.

6.4 De los Procesos de Gestión Documental

6.4.1 Principios de la Gestión Documental

- a) Principio de Digitalización: Promueve la transición de los procesos de creación y administración de documentos en un entorno digital, facilitando la interoperabilidad entre las entidades de la Administración Pública.
- b) Principio de Legalidad: Todo documento debe ser emitido respetando las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Perú, las leyes, los reglamentos y las normas administrativas de interés particular o general.
- c) Principio de Mejora Continua: Identifica las oportunidades que contribuyan a aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de la entidad a través de la supervisión, revisión y mejora continua del desempeño del modelo de gestión documental.



- d) **Principio de Oportunidad:** Los documentos deben emitirse dentro del plazo asignado por la unidad de organización que requiera la información o el señalado por la normatividad vigente, procurando una emisión pronta y oportuna.
- e) **Principio de Presunción de Veracidad:** Los documentos emitidos deben responder a la verdad de los hechos afirmados en ellos.
- f) **Principio de Uniformidad:** Los documentos escritos institucionales mantienen un criterio uniforme en su forma, presentación, redacción emisión, recepción y archivo, primando sobre el criterio de originalidad de los emisores.

6.4.2 Características de los documentos

- a) **Autenticidad:** Un documento auténtico es aquel del que se puede probar su veracidad y que ha sido creado o enviado por la persona encargada y que a su vez ha sido generado o enviado en el tiempo indicado.
- b) **Confiabilidad:** Un documento confiable es aquel que da crédito como un todo a la representación fidedigna de operaciones, actividades o hechos que estos afirman o ilustran, y que pueden ser susceptibles de ser utilizados para comprobar algo en el curso de las operaciones o actividades subsecuentes.
- c) **Disponibilidad:** Un documento disponible es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado en el SGD.
- d) **Integridad:** Un documento debe encontrarse completo e inalterado. Asimismo, los documentos emitidos deberán respetar la trazabilidad de los expedientes, dando respuesta a los documentos en el sistema SGD. Además de referenciar a los antecedentes que correspondan en el sistema SGD, para que se mantenga la congruencia en la emisión de los documentos.

6.4.3 Recepción

- a) La recepción de documentos en EMMSA se realizará a través del SGD. Los documentos en soporte físico se recibirán a través de la Mesa de Partes Presencial, y los documentos en soporte digital a través de la Mesa de Partes Virtual¹, interconectada a la Plataforma de Interoperabilidad del Estado, en adelante la "PIDE".
- b) Los documentos tanto en soporte físico como digital deberán ser recibidos y derivados a los órganos correspondientes en el día.
- c) La Mesa de Partes Virtual permitirá realizar el envío, recepción y control de los documentos transmitidos a través de la PIDE.
- d) Excepcionalmente, en caso de imposibilidad de uso del SGD, se podrá habilitar un sello físico para la recepción de documentos a fin de asegurar la continuidad del servicio.

¹ Para la recepción y despacho de documentos, a través de la PIDE, se tendrá en cuenta la normativa vigente emitida por la Secretaría de Gobierno Digital -SEGDI y por la Presidencia del Concejo de Ministros en materia de atención.

6.4.4 Emisión

- a) Los órganos que formulan o proponen los documentos deberán velar por su tramitación hasta la etapa final de la gestión de los documentos.
- b) Los documentos deberán generarse a través del SGD, en formato electrónico con firma digital, para lo cual, la entidad incorporará progresivamente los documentos electrónicos con valor legal.
- c) Los órganos de EMMSA, cuando corresponda, emitirán documentos según las instrucciones y modelos contenidos en la Directiva DI-019-GAF/014 "ELABORACIÓN Y GENERACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EN EMMSA" conforme a la siguiente clasificación:



- i. Acta.
- ii. Ayuda Memoria.
- iii. Carta.
- iv. Carta Notarial.
- v. Comunicado.
- vi. Correo Electrónico.
- vii. Informe.
- viii. Invitación.
- ix. Memorando.
- x. Memorando Múltiple.
- xi. Oficio.
- xii. Oficio Múltiple.
- xiii. Proveído.
- xiv. Resolución.
- xv. Solicitud Interna.

6.4.5 Del Despacho

- a) Los documentos con destino externo, que envían los órganos de EMMSA, serán gestionados por la Mesa de Partes, a través de la bandeja de mensajería del SGD.
- b) El despacho externo se realizará a través de los siguientes mecanismos:
 - i. Notificación a través de la PIDE: Para el envío automático de documentos electrónicos; así como para la notificación de oficios dirigidos a entidades públicas que utilicen dicha plataforma.
 - ii. Notificación a través de personal de la entidad: Para el envío de documentos, debiéndose registrar en el SGD la fecha de notificación, adjuntando la imagen digitalizada de los cargos respectivos.
 - iii. Notificación a cargo de mensajería: Para el envío de documentos en soporte físico a entidades públicas que no operen con la PIDE, personas jurídicas y personas naturales, tanto a nivel local como nacional.
 - iv. Otros mecanismos establecidos en la normativa vigente.



6.4.6 Del Archivo

- a) El archivo de documentos en soporte físico y digital serán gestionados a través del SGD, desde su elaboración hasta su disposición final.
- b) El archivo comprende los procesos archivísticos de: i) organización, ii) descripción, iii) valoración, iv) conservación y v) servicio archivístico, conforme a la Directiva DI-021-GAF/016 "MANEJO DOCUMENTAL DEL ARCHIVO".
- c) La conservación de documentos a largo plazo se regula de acuerdo a lo establecido en la normativa interna antes señalada así como disposiciones del Archivo General de la Nación y de la Secretaría de Gobierno Digital.



VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

7.1 De la Recepción



7.1.1 La Mesa de Partes recibe los documentos de fuente externa, sobre la base de lo establecido en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Leyes Especiales pertinentes y la normativa interna vigente.

7.1.2 La documentación externa de competencia de la Mesa de Partes deberá ser recibida y registrada en el SGD. Así como, digitalizada antes de ser derivada al área respectiva para la atención del procedimiento administrativo o de acuerdo a lo peticionado por el administrado.



7.1.3 Todas las áreas deben estimar si lo peticionado por el administrado es de su competencia o de otra área de la empresa; asimismo, deberán efectuar la revisión de los requisitos presentados sobre lo tramitado para validar su atención. En ambos casos tendrán como máximo un plazo de 48 horas, desde su recepción, para la devolución del documento, correr su traslado (físico y por SGD) directamente al área correspondiente o en su defecto tramitar su devolución a través de Mesa de partes al administrado para la subsanación, según corresponda.



7.1.4 La recepción de los documentos en soporte físico se realizará de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas, a través de la Mesa de Partes Presencial de EMMSA.



7.1.5 La recepción de documentos en soporte digital se realizará de lunes a viernes en el horario de 8:30 a 16:30 horas, a través Mesa de Partes Virtual y/o buzón electrónico autorizado por EMMSA.

7.1.6 En caso de documentos en soporte digital ingresados fuera del horario de recepción establecido en el numeral anterior, serán recepcionados a partir del día siguiente hábil.



7.1.7 De la Mesa de Partes Presencial:

- a) Atenderá al público,
- b) Orientará a los ciudadanos en la presentación de sus solicitudes, formulario o pedidos presentados,
- c) Registrará los documentos externos recibidos en el Sistema de Gestión Documentario – SGD,
- d) Se presentarán los documentos foliados por los/las administrados/as o por quien lo reciba; y,
- e) Deberá revisar que los documentos presentados por el/la administrado/a, cumplan con lo siguiente:
 - i. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o Carnet de Extranjería del/de la administrado/a, o de ser el caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
 - ii. La expresión concreta de lo solicitado, los fundamentos de hecho y, cuando sea posible los de derecho.
 - iii. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido para hacerlo.
 - iv. La indicación del órgano de la entidad al cual está dirigido.
 - v. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente del domicilio real expuesto.
 - vi. La relación de documentos y anexos que acompaña.
 - vii. La identificación del expediente de la materia, tratándose de documentos previamente presentados.
- f) Deberá registrar los documentos en el SGD en el mismo día de su recepción, generando un número de expediente único que permita su identificación.
- g) El original y cargo del documento recibido deberá contener la fecha, hora, número de registro, clave para realizar seguimiento y el link del portal institucional de EMMSA.
- h) Los documentos deberán ser registrados y adjuntados a través del SGD en formato PDF, para luego ser remitidos a los órganos correspondientes, en caso de adjuntar copias informativas deberá consignarse dicha situación en el SGD.
- i) Los documentos calificados como "muy urgente", "excepcional", "urgente" o "normal" (según la Directiva DI-019-GAF/014 "ELABORACIÓN Y GENERACIÓN DE DOCUMENTOS OFICIALES EN EMMSA" inciso 6.4.3) son de atención prioritaria y deberán ser derivados inmediatamente a los órganos competentes.
- j) Los documentos que ingresen en sobre cerrado con el sello de "secreto", "reservado" o "confidencial", serán entregados a los/las trabajadores/as a quienes está dirigido en las condiciones de seguridad en la que fueron recibidos.
- k) Cuando se presente un sobre cerrado con cargo a la vista, se abrirá el sobre a fin de cotejar dichos documentos, registrar su ingreso y darle el trámite correspondiente.



7.1.8 De la Mesa de Partes Virtual:

- a) Las bandejas para el envío y recepción de documentos por parte de las entidades que interoperan a través de la PIDE son: i) Despacho y ii) Recepción.
- b) Los estados de la bandeja de "Despacho" son: i) Pendientes, ii) Enviados, iii) Recepcionados, iv) Observados y v) Subsanaados; y los estados de la bandeja de "Recepción" son: i) Pendientes, ii) Recepcionados y iv) Observados.
- c) El responsable de Mesa de Partes deberá recibir y revisar los documentos enviados por la PIDE, según lo indicado en el literal e) del numeral 7.1.7 de la presente Directiva. Asimismo, deberá derivarlos en el día a los órganos competentes, debiendo custodiar el registro de los cargos respectivos.
- d) En caso de existir observaciones detectadas por el área destino, el encargado de Mesa de Partes, deberá proceder a la devolución de los documentos presentados por el administrado indicando las observaciones para su subsanación.
- e) El sistema mostrará en el estado de "Pendientes" el listado de los documentos que han sido enviados por otras entidades, así como la visualización del detalle del documento registrado y anexos, de corresponder.
- f) El encargado de Mesa de Partes deberá emitir el cargo de recepción de los documentos.
- g) Los documentos calificados como "muy urgente", "excepcional" o "urgente" son de atención prioritaria y deberán ser derivados inmediatamente a los órganos competentes.



7.1.9 De los órganos de EMMSA

Los encargados de la gestión documental en EMMSA deberán recibir los documentos a través del SGD, en el día, previa verificación del contenido del documento. Para la recepción de documentos en físicos deberá verificarse que exista coincidencia con el documento digital recibido.



7.2 De la Emisión

7.2.1 Los encargados de la gestión documental en EMMSA, en atención a sus funciones, deberán emitir los documentos a través del SGD, para lo cual deberá realizar las siguientes acciones:

- a) Verificar si se trata de un documento nuevo o si este pertenece a un expediente.
- b) Registrar la información en el SGD.
- c) Vincular el documento al expediente, en caso corresponda.
- d) Elaborar el documento en el SGD.
- e) Firmar o visar el documento digitalmente, utilizando el certificado de persona jurídica asignado y el software de firma digital.
- f) Entregar el documento físico, de corresponder.



7.2.2 Los encargados de la gestión documental en EMMSA deberán estandarizar la denominación de los asuntos de los documentos a emitir, respetando las series documentales, conforme al Programa de Control de Documentos de la entidad según la Directiva DI-021-GAF/016 "MANEJO DOCUMENTAL DEL ARCHIVO-EMMSA" Inciso 7.1.6.

7.2.3 Los encargados de la gestión documental en EMMSA asignarán en el SGD la priorización de la atención por parte del destinatario, considerando la clasificación: "Muy Urgente", "Excepcional", "Urgente" o "Normal".

7.3 Del Despacho

7.3.1 Los encargados de la gestión documental en EMMSA deberán registrar el documento a notificar, digitalizarlo y derivarlo a la MESA DE PARTES mediante el SGD.

7.3.2 Los encargados de la gestión documental en EMMSA asignarán en el documento que remitan fuera de la entidad, la prioridad en la entrega: "Muy Urgente", "Excepcional", "Urgente" o "Normal", a fin que la Mesa de Partes conozca la prioridad de su tramitación.

7.3.3 Los encargados de la gestión documental en EMMSA deberán presentar el documento a notificar en sobre abierto y debidamente rotulado (nombre y apellidos de la persona a la cual se dirige y dirección completa del lugar donde se diligenciará la notificación) adjuntando los cargos de notificación, que permita la identificación del destinatario y domicilio.

7.3.4 Los responsables de Mesa de Partes deberá revisar los documentos e identificar el tipo de servicio de envío documental (local o nacional). Asimismo, deberá entregar los documentos, en soporte físico, al personal a cargo del servicio de mensajería externa para su diligenciamiento, mediante cargos de entrega para su despacho.

7.3.5 El personal a cargo del servicio de mensajería externa deberá realizar la notificación y entregar a los responsables de Mesa de Partes los cargos de los documentos diligenciados.

7.3.6 Los responsables de Mesa de Partes deberán recibir y controlar que los cargos de los documentos sean devueltos por el personal a cargo de la mensajería a EMMSA, mediante los cargos de devolución.

7.3.7 Los responsables de Mesa de Parte deberán devolver los cargos de los documentos a los Órganos o Unidades orgánicas de EMMSA, para lo cual se deberá realizar las siguientes acciones:

- a) Digitalizar el cargo de recepción.
- b) Registrar la información en el SGD.
- c) Derivar al órgano competente a través del SGD.
- d) Entregar físicamente los cargos.



7.3.8 De manera excepcional, los encargados de la gestión documental en EMMSA podrán diligenciar directamente las notificaciones, en cuyo caso deberán escanear y registrar los documentos en el SGD, para el control respectivo.

7.3.9 Los responsables de Mesa de Partes podrán enviar los documentos a notificar mediante la PIDE.

7.3.10 Los responsables de Mesa de Partes podrán notificar los documentos emitidos con firma digital, mediante el uso de buzón electrónico autorizado y/o un Sistema de Intermediación Electrónico -SIE, en tanto la PIDE implemente dichas opciones. Para tal efecto deberá registrar en el SGD los cargos y enviar la confirmación de recepción electrónica (acuse de recibo) al órgano competente.



7.4 Del Archivo

7.4.1 Los encargados de la gestión documental en EMMSA deberán disponer el archivamiento del documento a través del SGD una vez finalizado el trámite del mismo.



7.4.2 Las resoluciones emitidos por la Alta Dirección serán custodiados por la Gerencia General.

7.4.3 Las resoluciones emitidas por la Gerencia de Administración y Finanzas, será custodiados por dicha oficina.



7.4.4 Los/las gerentes/as o subgerentes/as de los órganos y unidades orgánicas de EMMSA deberán custodiar los documentos físicos en sus archivos de gestión, conforme a lo establecido en la normativa vigente.

7.4.5 La Subgerencia de Tecnología de la Información deberá garantizar la conservación de los documentos electrónicos almacenados en el repositorio del SGD para lo cual deberá implementar, mantener y desarrollar las medidas de seguridad de la información.



VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

8.1 Los /las Gerente/as y Subgerentes/as de los órganos y unidades orgánicas de EMMSA, deberán designar formalmente un trabajador responsable del monitoreo periódico del SGD, quién tendrá como función asegurar el proceso de Recepción, Despacho, Emisión y Archivo de los documentos a cargo del Órgano que figuran en el SGD.



8.2 Los requerimientos de modificación del SGD, en el ámbito de competencia de los órganos de EMMSA deberán ser canalizados a través de la Subgerencia de Logística, a fin que éstos sean evaluados y coordinados con la Subgerencia de Tecnología de la Información.



- 8.3 La Subgerencia de Tecnología de la Información en coordinación con las entidades respectivas, gestionará la implementación de las mejoras al SGD a fin de cumplir con la normativa en materia de Gobierno Digital.
- 8.4 Las situaciones no contempladas en la presente Directiva serán resueltas por la Subgerencia de Logística en atención a la normativa sobre la materia.
- 8.5 Excepcionalmente, a solicitud debidamente sustentada, del titular del órgano podrá otorgar usuarios adicionales para el SGD.



IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

- 9.1 El uso de la notificación electrónica, a través de la PIDE, y el uso de los sistemas de intermediación electrónicos acreditados en las normativas vigentes, serán implementados progresivamente en EMMSA.
- 9.2 Excepcionalmente, en situación de emergencia decretada mediante norma expresa, la entidad podrá autorizar la recepción de documentos en horario extendido.



X. VIGENCIA

La presente directiva entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

XI. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución de Gerencia General.



XII. ANEXO



ANEXO

PROCESO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO (SGD)

