Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 024 -2016/DP

Lima, 01 JUN. 2016

VISTO:

El Memorando Nº 026-2016-DP/GA que adjunta los memorandos Nº 008-2016-DP/GA-AGD, Nº 151-2016-DP/OPPRE y Nº 59-2015-DP/GA-AGD y el Memorando N° 22-2016-DP/GA-AGD, mediante el cual se propone la directiva denominada: "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo"; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161º y 162º de la Constitución Política del Perú se aprobó la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias, y mediante la Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, a través de Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual tiene entre uno de sus objetivos, el promover el gobierno electrónico mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como soporte a los procesos de planificación, producción y gestión de las entidades de la administración pública;

Que, mediante Decreto Legislativo Nº 681, modificado por la Ley Nº 26612 y ampliado por el Decreto Legislativo Nº 827, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 009-92-JUS, se dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información respecto a las elaboradas en forma convencional como a las producidas por procedimientos informáticos en computadoras;

Que, la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 052-2008-PCM, tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica, otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad, y asimismo, mediante Decreto Supremo N° 105-2012-PCM, se establecen disposiciones para facilitar su uso;

Que, según el documento de visto, se solicita aprobar el proyecto de directiva denominado: "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo", que tiene por objeto establecer disposiciones para la elaboración, emisión, derivación, atención y archivo de los documentos escritos convertidos en documentos electrónicos, tanto para las comunicaciones internas como externas; así como para los documentos normalizados que cuenten con el respaldo de su emisión, trámite y archivo en el Sistema de Gestión Documental Institucional; y

Defensoría del Pueblo

asimismo, tiene por finalidad uniformizar las comunicaciones internas y externas mediante el sistema automatizado que funcione por medio de la tecnología "Firma Digital", que permita optimizar y agilizar el proceso de gestión administrativa de la institución;

Que, la Defensoría del Pueblo en su constante compromiso de mejoramiento y en el marco del proyecto de reducción de papeles, viene revisando su normativa a efectos de actualizar sus procedimientos y optimizar el desarrollo de sus actividades institucionales para coadyuvar al cumplimiento de las funciones encomendadas;

Que, el precitado proyecto de Directiva cuenta con la opinión técnica de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística, a través de Memorando N° 151-2016-DP/OPPRE;

Que, resulta procedente aprobar la "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo", propuesta por el Área de Gestión Documentaria de Gabinete, en coordinación con la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y de conformidad con lo establecido en el Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016;

Que, de acuerdo al literal a) del artículo 2º del Decreto Legislativo Nº 827, que amplía los alcances del Decreto Legislativo Nº 681 a las entidades públicas a fin de modernizar el sistema de archivos oficiales, establece que la conversión de los archivos oficiales al sistema de microarchivos, deberá aprobarse por Resolución del Funcionario de mayor jerarquía de la Entidad;

Que, asimismo, la política documental la dicta el Defensor del Pueblo o a quien se delegue dicha función, sobre la base de los intereses Institucionales, tomando en cuenta la dinámica en las comunicaciones y su relación con la tecnología;

Con los visados de Primera Adjuntía, Gabinete, Secretaría General, del Área de Gestión Documentaria y de las oficinas de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones, Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica;

En uso de las facultades conferidas por el numeral 8) del artículo 9º de la Ley Nº 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias; de conformidad con lo establecido por los literales d), n) y q) del artículo 7º del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial Nº 0012-2011/DP; así como lo dispuesto por Decreto Supremo Nº 004-2013-PCM; el Decreto Legislativo Nº 681, modificado por la Ley Nº 26612 y ampliado por el Decreto Legislativo Nº 827, y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 009-92-JUS; la Ley N° 27269 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 052-2008-PCM y estando a la atención del encargo efectuado mediante Resolución Defensorial Nº 004-2011/DP;

Defensoría del Pueblo

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- **APROBAR** la "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo", que consta de catorce (14) subtítulos, dos (02) Anexos y veintitrés (23) páginas, que forman parte integrante de la presente resolución.

Artículo Segundo.- **DISPONER** la publicación del documento señalado en el Artículo Primero de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Entidad, al día siguiente de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Eduardo Vega Luna
DEFENSOR DEL PUEBLO (e)

Defensoría del Pueblo

DIRECTIVA
PARA LA ELABORACIÓN, DERIVACIÓN, ATENCIÓN Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS ESCRITOS CONVERTIDOS EN DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1. OBJETIVOS:

Establecer disposiciones que debe cumplir el personal de la Defensoría del Pueblo, en la elaboración, emisión, derivación, atención, y archivo de los documentos escritos y convertidos en documentos electrónicos, tanto para las comunicaciones internas como externas, documentos normalizados por la presente Directiva, y que cuenten con el respaldo de su emisión, trámite y archivo en el Sistema de Gestión Documental Institucional.

2. FINALIDAD:

La presente Directiva tiene por finalidad uniformizar las comunicaciones internas y externas mediante el sistema automatizado que funcione por medio de la tecnología "Firma Digital", que permita optimizar y agilizar el proceso de gestión administrativa de la institución.

3. ALCANCES Y APLICACIÓN:

Es de alcance y aplicación a todas las dependencias de la Defensoría del Pueblo; siendo Gabinete, a través del Área de Gestión Documentaria, el órgano responsable de velar por el cumplimiento de la presente Directiva.

4. BASE LEGAL:

- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y sus modificatorias.
- Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.

- Texto Único de Procedimientos Administrativos -TUPA de la Defensoría del Pueblo, vigente.

- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y modificatorias.

- Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley 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 y sus modificatorias.

- Resolución Defensorial N° 004-2016-DP, que aprueba la Directiva Nº 001-2016/DP, Directiva que regula la atención de las solicitudes de Acceso a la Información Pública en la Defensoría del Pueblo y sus anexos.

- Ley Nº 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 052-2008-PCM y modificada por la Ley Nº 27310.

- Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 030-202-PCM.

- Ley Nº 28716, Ley de Control Interno de la Entidades del Estado.

- Ley Nº 29060, Ley del Silencio Administrativo y modificatoria.

- Decreto Ley Nº 19414, que declara de utilidad pública la Defensa, Conservación e Incremento del Patrimonio Documental de la Nación.

- Decreto Legislativo Nº 681, mediante el cual se regula 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, modificada por la Ley Nº 26612 y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo Nº 009-92-JUS.

- Decreto Legislativo Nº 827, que amplían los alcances del Decreto Legislativo Nº 681, a las entidades públicas a fin de modernizar el Sistema de Archivos Oficiales.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica -
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística -
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria -
DEFENSORIA DEL PUEBLO - GABINETE -
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones -
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía -

- Decreto Supremo Nº 008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos.

- Decreto Supremo Nº 009-92-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo Nº 681, sobre el uso de tecnologías de avanzada en materia de archivos de las empresas.

- Decreto Supremo Nº 010-99-JUS, que dispone que Secretarios Generales de Ministerios o Funcionarios de rango equivalente de entidades públicas, remitan textos de normas de carácter general para su sistematización.

- Decreto Supremo Nº 079-2007-PCM, que aprueba los lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA y establecen disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo.

- Decreto Supremo Nº 004-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Nº 29091 –Ley que modifica el párrafo 38.3. del artículo 38º de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el Portal del Estado Peruano y en portales institucionales.

- Decreto Supremo Nº 009-2009-MINAM, Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.

- Reglamento Interno de Trabajo de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Administrativa Nº 0042-2010/DP y modificatorias.

- Reglamento de Trabajo del personal contratado bajo el régimen laboral especial regulado por el Decreto Legislativo Nº 1057 en la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Administrativa Nº 029-2014/DP y modificatorias.

5. DISPOSICIONES GENERALES:

5.1. PRINCIPIOS:

Son principios que regulan las comunicaciones internas y externas a través de documentos escritos, los siguientes:

5.1.1. **Principio de Legalidad**.- Todo documento debe ser emitido respetando las disposiciones previstas en la

Constitución Política, las leyes, los reglamentos y las normas administrativas de interés particular o general.

5.1.2. **Principios de Veracidad**.- Los documentos emitidos deben responder a la verdad de los hechos afirmados en ellos.

5.1.3. **Principio de Oportunidad**.- Los documentos deben emitirse dentro del plazo asignado por la dependencia que requiere la información o el señalado por la normatividad vigente, procurando una emisión pronta y oportuna.

5.1.4. **Principios de Confiabilidad**.- La información contenida en los documentos escritos debe ser emitida de buena fe.

5.1.5. **Principio de Suficiencia de la Información**.- La información contenida en los documentos debe ser necesaria, precisa, no abundante, que atienda directamente el motivo por el cual fue requerida o que sustente debidamente el pedido que se formula.

5.1.6. **Principio de Conducta Documental.**- La redacción empleada por los emisores o emisoras de documentos debe guardar el debido respeto al destinatario interno o externo.

5.1.7. **Principio de Uniformidad**.- Los documentos escritos Institucionales mantienen un criterio uniforme en su forma, presentación, redacción, emisión, recepción y archivo. El lenguaje a utilizar debe ser sensible al género o lenguaje inclusivo en la expresión verbal y la redacción escrita de todo tipo de comunicaciones y documentos que la Entidad emita.

5.1.8. **Principio de Autenticidad**.- Se presume que una firma electrónica ha sido utilizada por la persona a quién le ha sido asignado el certificado digital emitido por la Entidad autorizada.

Esta firma electrónica, permite al tercero presumir su certeza y la aprobación del contenido del documento sobre el cual está suscrita.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria

DEFENSORIA DEL PUEBLO - GABINETE

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

5.1.9. **Principio de Equivalencia Funcional**.- Los actos jurídicos realizados haciendo uso de medios electrónicos poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos jurídicos realizados por medios convencionales, siempre que se cumplan con las disposiciones legales vigentes.

En este sentido, los documentos electrónicos que han sido firmados digitalmente constituyen prueba idónea en toda clase de procesos judiciales y procedimientos administrativos.

5.1.10. **Principio de Integridad.-** Un documento electrónico firmado digitalmente, haciendo uso de un certificado digital, dentro de la estructura tecnológica de confianza, es posible demostrar la alteración de su contenido. Un documento íntegro tiene valor probatorio pleno.

5.1.11. **Principio de No Repudio**.- Cuando una persona firma digitalmente un documento electrónico, materializa en este acto la expresión de su voluntad, vinculando a la persona, titular de la firma, con el contenido del documento.

6. DEFINICIONES:

6.1. **Certificado Digital**.- Es un documento electrónico usado como credencial, que ha sido generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación que vincula un par de claves con una persona natural o jurídica confirmando identidad. El ciclo de vida de un certificado digital se inicia desde su emisión hasta su cancelación, ya sea automática el día de su vencimiento o a solicitud del suscriptor o de la autoridad correspondiente.

6.2. **Documento Electrónico**.- Es una unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada , o conservada por una persona o una organización de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos.

6.3. **Firma Digital**.- La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de

un par de claves único, asociadas a una clave privada y una pública relacionadas matemáticamente entre sí.

6.4. **Firma Electrónica**.- Es cualquier símbolo o proceso electrónico que permite al receptor de un documento electrónico, identificar formalmente a su autor, se le conoce también como firma electrónica básica.

6.5. **Autoridad Administrativa Competente**.- Es el órgano público responsable de acreditar a las entidades de certificación, a las entidades de registro o verificación y a los prestadores de valor añadido, públicos y privados, de reconocer los estándares tecnológicos aplicables en la infraestructura oficial de Firma Electrónica, de supervisar dicha infraestructura. Dicha responsabilidad recae en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI.

6.6. **Infraestructura Oficial de Firma Electrónica**.- Es un sistema confiable, acreditado, regulado y supervisado por la autoridad Administrativa Competente, provisto de instrumentos legales y técnicos que permite generar firmas digitales y proporcionar diversos niveles de seguridad respecto de : 1) La integridad de los documentos electrónicos; 2) La identidad de su autor, lo que es regulado conforme a Ley. El sistema incluye la generación de firmas digitales, en las que participan entidades de certificación y entidades de registro o verificación acreditadas ante la Autoridad Administrativa Competente, incluyendo a la Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano, las Entidades de Certificación para el Estado Peruano, las Entidades de Registro o Verificación para el estado Peruano y los Prestadores de Servicios de Valor Añadido para el Estado Peruano.

6.7. **Medios Electrónicos.-** Son sistemas de información que hacen uso de tecnología y, a través de los cuales se pueden generar, procesar, transmitir y archivar documentos electrónicos. Los medios electrónicos que empleen firmas y certificados digitales emitidos acorde a la legislación peruana se consideran seguros.

6.8. **PIN (Personal Identification Number).-** Número de identificación personal que permite el acceso a la clave privada que se emplea para generar una firma digital sobre un documento electrónico y es mantenida en reserva por el titular de la firma digital.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria

DEFENSORIA DEL PUEBLO - GABINETE

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

6.9. **Token.-** Dispositivo de almacenamiento criptográfico que contiene el Certificado Digital asignado a la persona titular del mismo, que le permite firmar digitalmente.

6.10. **Sellado del Tiempo (Time Stamping).-** Es el valor de fecha y hora firmado digitalmente, regulado de acuerdo a las normas de firmas y certificados digitales.

7. POLÍTICA DOCUMENTAL:

La política documental la dicta el Defensor del Pueblo o el Órgano Institucional al que se le delegue dicha función, sobre la base de los intereses Institucionales, tomando en cuenta la dinámica en las comunicaciones y su relación con la tecnología.

La Política Documental propende a una gestión documental eficiente y efectiva, procura la eliminación del uso de papel en las comunicaciones internas y externas, adoptando buenas prácticas que hagan dinámica las comunicaciones en beneficio de los administrados.

Utilizará como herramienta un Sistema de Gestión Documental que permita el uso de firmas y certificados digitales con las tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles, alineándonos a las políticas de gobierno electrónico y de modernización y desarrollo del Estado.

Propenderá al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y sistemas de información eficientes para la administración de la documentación, reconociendo su valor, sea cual fuere su soporte, como parte importante del patrimonio de la Institución.

8. CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS:

8.1. **Autenticidad**.- Un documento auténtico es aquel que es pasible de ser comprobado en su contenido, emitido por la persona facultada para crearlo y que haya sido generado o emitido en el tiempo pr

8.2. **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.

8.3. **Integridad**.- Un documento debe encontrarse completo e inalterado.

8.4. **De uso**.- Un documento utilizable es uno que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado en el Sistema de Gestión Documental.

9. EMISIÓN DE DOCUMENTOS ESCRITOS:

9.1. **Uniformidad en la Emisión**. Las características de los documentos escritos emitidos electrónicamente a través del Sistema de Gestión Documental, deben ser las anotadas en la presente Directiva, tanto en la forma de presentación, uso, características en los encabezados, pie de página, tipo de letra, tamaño y demás características reguladas, tanto para los documentos escritos como externos.

9.2. **Tipos de Documentos Escritos**. Los documentos escritos normalizados por la presente Directiva son los indicados en el Anexo 1.

Los documentos escritos electrónicos emitidos por aplicativos de uso exclusivo de las dependencias, como el caso de los documentos contables, presupuestales, de contrataciones, de recursos humanos, entre otros, están regulados por sus propios documentos normativos.

9.3. **Prioridad y Plazos**. Los documentos escritos tienen cuatro prioridades.

9.3.1. **Muy urgente**. Deben ser atendidos en un lapso brevísimo, analizando para tal efecto el grado o nivel de la prioridad asignada, el derecho o tema a tratar, o el plazo legal a cumplir su atención debe tomar entre otros unos minutos hasta un máximo de 3 días hábiles.

9.3.2. **Urgente**. Atendiendo a la prioridad asignada, el plazo máximo para la atención de estos documentos puede extenderse hasta los 5 días hábiles, tomando en cuenta también los criterios señalados en el párrafo anterior.

9.3.3. **Normal.** Cuya atención se hace a mérito del plazo previsto por la normatividad vigente para atender un derecho de petición, según las regulaciones administrativas vigentes.

9.3.4. **Especial**. Contiene plazos previstos en un proceso judicial, en una investigación fiscal, en atención a las solicitudes del Congreso de la República, a las de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Su atención debe tomar entre unos minutos hasta un máximo de plazo asignado por la legislación vigente, debiendo además tomar en cuenta a las demás dependencias que intervienen, el envío o mensajería, y el término de la distancia.

9.4. **Sistema de Gestión Documental**. La emisión de los documentos escritos y su conversión a documentos electrónicos, debe ser a través del Sistema de Gestión Documental en las estaciones de trabajo que tengan conexión vía línea dedicada o internet. La Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones – OTIT, se encargará de difundir los manuales y el material necesario, sobre el uso y manejo del Sistema, así como de organizar las capacitaciones al personal de la Institución.

9.4.1. **Valor Administrativo y Legal**. Los documentos escritos emitidos y convertidos a documentos electrónicos a través del Sistema de Gestión Documental, y que cuenten con firma digital certificada por una Entidad de Certificación, tienen plena validez y eficacia jurídica, para el uso y fines administrativos internos y externos, que una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad, en el marco de la Ley Nº 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales y del Decreto Supremo Nº 070-2011-PCM, su Reglamento y modificatorias. La Entidad podrá disponer otras medidas de validez externa para los documentos electrónicos.

9.4.2. **Documentos Escritos Impresos en Papel**. Sólo será necesaria la firma manuscrita en un documento escrito impreso en papel, cuando la normatividad vigente lo requiera o exija, o cuando el documento normativo prevea un formato

o anexo en el cual deba constar la firma, visto bueno o sellos del emisor para autorizar el trámite. ***En todos los demás casos es eficaz la emisión de documentos escritos electrónicos a través del Sistema de Gestión Documental.***

9.4.3. **Principio de Equivalencia Funcional**. Los documentos escritos emitidos y convertidos a documentos electrónicos a través del Sistema de Gestión Documental, y que cuenten con firma digital, se rigen por el principio por el cual los actos jurídicos realizados por medios electrónicos que cumplan con las disposiciones legales vigentes poseen la misma validez y eficacia jurídica que los actos realizados por medios convencionales, pudiéndolos sustituir para todos los efectos legales.

9.4.4. **Copia fiel de Documento Electrónico**. Es copia fiel del documento escrito firmado digitalmente aquél que reproduce el documento original emitido por medios electrónicos, firmado por funcionaria/o autorizada/a y que cuente con el sellado de tiempo respectivo y que obre almacenado en la base de datos del Sistema de Gestión Documental. Esta labor es realizada por el personal designado como fedataria/o institucional.

9.4.5. **Copia Certificada de Documento Electrónico**. Es copia certificada del documento escrito firmado digitalmente a través del Sistema de Gestión Documental, impreso en soporte papel, el cual puede ser certificado por la/el Jefa/e de Gabinete, el/la Secretario/a General, el/la Jefe/a del Área de Gestión Documentaria o funcionario de la fe pública que cuente con la resolución autoritativa y la idoneidad técnica vigente, conforme a la normatividad que regula 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 atención a los pedidos de transparencia y acceso a la información pública.

10. ENVÍO DE DOCUMENTOS:

10.1. **Envío de documentos escritos por el Sistema de Gestión Documental**. Los documentos escritos emitidos y convertidos a documentos electrónicos se remiten a través del Sistema de Gestión Documental, para tal efecto, el emisor debe verificar que el destinatario interno cuente con acceso activo al Sistema de Gestión Documental. El envío debe incluir el documento principal, los informes y/o anexos que se referencian o se mencionan en el documento escrito.

10.2. **Envío de documentos escritos en soporte papel**. Sólo es necesario el envío de documentos escritos en soporte papel, cuando estos contengan información que será utilizada por otra dependencia institucional o para un destinatario externo, persona natural o jurídica, y/o *cuando contengan anexos que requieran por su naturaleza y destino, ser refrendados con firma manuscrita, visto bueno, sellos, certificación, o que por su intermedio se remiten objetos (por ejemplo: medios magnéticos, libros, revistas etc.).*

En el supuesto que alguna oficina desconcentrada de la Defensoría del Pueblo no cuente con el Sistema de Gestión Documental, estas oficinas implementarán las acciones necesarias para que exista permanente fluidez de los documentos escritos en soporte papel.

En los casos que se remitan a destinatarios internos documentos escritos, conteniendo información únicamente para ***conocimiento***, no se requerirá su envío en soporte papel, teniendo en cuenta las medidas de ecoeficiencia en la administración pública, por lo que su remisión y recepción será únicamente a través del Sistema de Gestión Documental.

10.3. **Envío de documentos escritos, *convertidos a documentos electrónicos*, con copia para conocimiento**. Sólo es necesario el envío de copia de documentos escritos emitidos y *convertidos a documentos electrónicos*, cuando su finalidad sea que el superior jerárquico o destinatario tome conocimiento de la información que allí se consigna. Los responsables de las dependencias podrán disponer internamente los casos en que sus órganos jerárquicamente dependientes, están obligadas a canalizar los documentos escritos a través de su Despacho.

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria
DEFENSORIA DEL PUEBLO - GABINETE
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

Sólo se remitirá copia de un documento escrito emitido y convertido a documento electrónico a las dependencias, cuando exista una disposición en ese sentido, o cuando así esté normado, o cuando la prioridad, la inmediatez del plazo o la naturaleza del asunto tratado obligue que alguna de las referidas dependencias conozcan el contenido del documento.

Los/las responsables de las dependencias podrán remitir a otras, copia de sus comunicaciones escritas cuyo destinatario sea externo, sólo cuando el asunto tratado requiere que sea de conocimiento para fines pertinentes.

11. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

11.1. **Recepción a través del Sistema de Gestión Documental (SGD).** Los documentos escritos internos emitidos y convertidos a documentos electrónicos y los documentos de procedencia externa (digitalizados), deben ser siempre recibidos a través del Sistema de Gestión Documental. Se exceptúan únicamente los documentos escritos mencionados en el segundo párrafo del numeral 9.2.

11.2. **Presunción de Recepción de Documentos con Prioridad de URGENTE y MUY URGENTE**. Se presume la inmediata recepción de los documentos escritos emitidos y convertidos a documentos electrónicos en el momento en que estos son emitidos y visualizados en el Sistema de Gestión Documental del destinatario.

11.3. **Presunción de Recepción de Documentos con Prioridad Normal**. Se presume la recepción de los documentos escritos emitidos y convertidos a documentos electrónicos con prioridad normal, visualizados en el Sistema de Gestión Documental del destinatario hasta las 17:00 horas del día en que fueron emitidos, o las 9:30 horas del día hábil siguiente, si corresponde.

11.4. **Constancia de Recepción**. Es constancia suficiente de recepción interna (institucional) la efectuada a través del Sistema de Gestión Documental o en su defecto, las presunciones anotadas en los numerales anteriores.

Es constancia de recepción de los documentos enviados a destinatarios externos, la copia del documento escrito con el sello, fecha, hora y firma, en señal que ha sido recibido por el destinatario externo. Constancia que debe ser convertida a archivo digital

(escaneo convertidos a formato PDF – no imagen JPG o BMP), y enlazado al registro del documento de origen a través del Sistema de Gestión Documental.

11.5. **Recepción Documental de Comunicaciones Externas**. La recepción de comunicaciones externas deben gestionarse de acuerdo a las normas de orden público dictadas para tal fin. Los/las integrantes de las mesas de partes y/o unidades de recepción documental a nivel nacional, deben conocer y cumplir tales disposiciones, bajo responsabilidad.

11.6. **Ingreso de Comunicaciones Externas al Sistema de Gestión Documental.** los documentos escritos de origen externo que reúnan los requisitos establecidos en la normatividad vigente, que ingresen por las mesas de partes y/o unidades de recepción documental a nivel nacional, debe ser digitalizados e ingresados inmediatamente al Sistema de Gestión Documental.

12. ARCHIVO DE DOCUMENTOS:

Organización de Documentos Escritos Emitidos en Soporte Papel. Los/las responsables de las dependencias designan a los/las servidores encargados de la actividad archivística de los documentos escritos y anexos emitidos en soporte papel, procediendo estrictamente conforme a lo establecido en las normas legales y administrativas vigentes sobre materia archivística, así como la normatividad interna generada para tales efectos.

13. CONTROL DE ACTIVIDADES:

Monitoreo oportuno. A fin de garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva y normas legales vigentes, las/las responsables de las dependencias de la Institución deben disponer se realice permanentemente acciones de control, para evitar la acumulación, por más de 24 horas, de documentos en estado "NO LEÍDO".

DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria
DEFENSORIA DEL PUEBLO - GABINETE
DEFENSORIA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

14. RESPONSABILIDADES:

14.1. Es responsabilidad de Gabinete, a través del Área de Gestión Documentaria, la supervisión y aseguramiento del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

14.2. El Área de Gestión Documentaria, las secretarias y/o personal encargado de la recepción, registro y trámite de la documentación en cada una de las dependencias de la Defensoría del Pueblo, son responsables de la ejecución de la presente Directiva, así como, en lo que les resulte aplicable, los/las Jefes/as de las Oficinas Defensoriales y Módulos de Atención Defensorial.

14.3. El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva, genera responsabilidad administrativa acorde a las disposiciones aplicables vigentes.

14.4. La Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones es la responsable del mantenimiento del Sistema de Gestión Documental, y coordinará con la Unidad de Recepción Documental, sus mejoras, modificaciones e implementación en las demás dependencias de la Institución, que así lo requieran.

14.5. Es responsabilidad de todo el personal de la Defensoría del Pueblo, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Presente Directiva.

ANEXO Nº 01

DOCUMENTOS ESCRITOS NORMALIZADOS

Los documentos escritos normalizados son los siguientes:

1.1. CARTA

Noción: Documento utilizado por las dependencias de la Institución para comunicarse con los administrados, personas naturales o jurídicas, que no forman parte de la administración pública.

Es también la forma en que los/las funcionarios/as a cargo de una dependencia remiten sus comunicaciones a su personal, atendiendo un pedido formulado o en los casos previstos en la normatividad vigente.

Uso: Comunicación interna o Comunicación Externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia hacia una persona natural o administrado, o a una persona jurídica no gubernamental.

1.2. CARTA NOTARIAL

Noción: Es una Carta que será remitida por conducto notarial.

Uso: Comunicación interna o Comunicación Externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia hacia una persona natural o administrado, o desde la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia hacia un servidor.

1.3. CARTA CIRCULAR

Noción: Documento dirigido a varias personas naturales o jurídicas, cuyo tenor es el mismo y que no pertenecen a la administración pública.

Uso: Comunicación Externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia dirigido simultáneamente a varias personas naturales o jurídicas y que no pertenecen a la administración pública.

1.4. CARTA DE CONCLUSIÓN

Noción: Documento utilizado por las Oficinas Defensoriales o Módulos de Atención Defensorial para comunicarse con un solicitante, persona natural o persona jurídica, informándole sobre la conclusión de su pedido de intervención.

Uso: Comunicación Externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o de una Oficina Defensorial o Módulo de Atención Defensorial.

1.5. HOJA DE REMISIÓN

Noción: Documento mediante el cual se deja constancia en el Sistema de Gestión Documental, el envío de documentos u otros medios u objetos (CD, DVD, USB, etc.) o que se omitieron de enviar.

Uso: Comunicación Interna.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o o el personal administrativo de una dependencia hacia otra(s) s dependencia(s).

1.6. INFORME

Noción: Documento expositivo que examina hechos, derechos o asuntos técnicos y que se caracteriza por tener hasta cuatro secciones claramente definidas: I. Antecedentes, sección enumerativa de los documentos o hechos que originan, motivan o sustentan el Informe. II. Análisis, sección de descripción, narración, examen cuantitativo o cualitativo o estudio lógico del tema o temas abordados. III. Conclusiones: sección en la que se consigna la proposición o juicio legal, técnico, operativo o de otro campo de conocimiento, afirmativo o negativo, que se deduce o infiere de las premisas contenidas en el análisis del asunto materia del informe; y, IV. Recomendaciones, sección en la que se consigna propuestas específicas que se hace llegar al

destinatario del informe, sobre acciones concretas, para que este las evalúe, las adopte o las rechace, o tome las decisión que corresponda.

Uso: Comunicación Interna.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el servidora/or o funcionaria/o o una/un asesora/or hacia su superior jerárquico cuando este se lo requiera, o al funcionario de su mismo nivel jerárquico para los fines pertinentes. En el caso que el informe haya sido motivado para la atención de un documento de procedencia externa, el mismo deberá ser redactado de forma tal que permita ser trasladado en su integridad al remitente externo, debiendo concretarse única y exclusivamente a atender las materias consultadas o solicitadas, evitando incluir asuntos o comentarios que son de índole Institucional interno.

1.7. MEMORANDO

Noción: Es un documento de comunicación utilizado para intercambiar información sobre aspectos técnicos o administrativos, entre las dependencias del mismo nivel jerárquico, de un nivel jerárquico superior a un nivel jerárquico inferior o entre aquellos de jerarquía inmediata interdependiente. Debe ser redactado en forma breve y supone acción inmediata.

Su propósito principal es transmitir información, coordinar aspectos de control o trámites relacionados con la gestión de las dependencias funcionales al interior de la Entidad. Sirve para impartir disposiciones administrativas de cumplimiento obligatorio.

Uso: Comunicación Interna.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia.

1.8. MEMORANDO MÚLTIPLE

Noción: Documento que tiene la misma finalidad que el memorándum simple. Se usa cuando un mismo tema o asunto va dirigido, en forma simultánea, a dos o más destinatarios.

Uso: Comunicación Interna.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia. Está permitido su uso por la Alta Dirección

1.9. MEMORANDO CIRCULAR

Noción: Documento de comunicación interna, de carácter informativo, dispositivo o instructivo, dirigido a grupos de destinatarios determinados o a todo el personal de la Entidad. Se emite para difundir actividades de la Entidad, comunicar disposiciones, asuntos de interés común, así como normas internas y generales, y que es de cumplimiento o conocimiento general. Es breve y no amerita respuesta.

Uso: Comunicación Interna.

Nivel de Remitente: Lo emite la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia. Está permitido su uso por la Alta Dirección

1.10. OFICIO

Noción: Documento de comunicación de carácter oficial utilizado por las dependencias para comunicarse con una entidad de la administración pública.

Uso: Comunicación externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la Alta Dirección, la/el funcionaria/o a cargo de una dependencia.

1.11. OFICIO MÚLTIPLE

Noción: Es un documento que tiene la misma finalidad que el oficio simple. Se usa cuando un mismo tema o asunto va dirigido, en forma simultánea, a dos o más destinatarios

Uso: Comunicación externa.

Nivel de Remitente: Lo emite la Alta Dirección, ola/el funcionaria/o a cargo de una dependencia.

1.12. RESOLUCIÓN

Noción: Acto administrativo motivado por el cual se toma una determinación definitiva en un expediente, conforme a su competencia y en el marco de normas de derecho público, la que está destinada a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos del administrado. Debe estar siempre motivado.

Toda resolución debe contar con el sustento de un Informe Legal, pudiendo además estar acompañado de un informe técnico, cumpliendo con las formalidades previstas en el presente documento y en la normativa vigente.

Sobre la base de la Ley Orgánica de la Institución y los documentos de gestión correspondientes, las resoluciones en cumplimiento de las funciones pueden ser, Resolución Defensorial, Resolución Administrativa, Resolución de Secretaria General, Resolución Jefatural.

Uso: Comunicación interna o comunicación externa.

Nivel de Remitente: La emite el/la funcionario/a responsable de una dependencia conformante de la Alta Dirección, o el/la funcionario/a responsable de una dependencia de asesoramiento, de apoyo o de línea, y el/la funcionario/a responsable de una dependencia, que esté facultado o autorizado.

1.13. ACTA DEFENSORIAL DE CONCLUSIÓN

Noción: Es el documento en el cual se deja constancia de la información verbal que se otorga a un ciudadano comunicándole la conclusión de su caso. Deberá ser suscrito por el comisionado/a que informa y el solicitante y/o afectado.

Uso: Comunicación interna o comunicación externa.

Nivel de Remitente: Es emitido porel comisionado/a quien lo suscribe.

1.14. INFORME DE ARCHIVO

Noción: Es el documento en el cual constan las razones por las cuales no se puede continuar con la tramitación de un expediente. Asimismo, en dicho documento se podrá dar cuenta de la decisión de archivar un caso concluido, cuando no haya sido posible contactar al ciudadano en el domicilio, correo electrónico o teléfono consignados por él, para informarle sobre la conclusión de su caso.

Uso: Comunicación interna.

Nivel de Remitente: Es emitido por quien lo suscribe.

ANEXO N° 02

FORMALIDADES EN LA PRESENTACIÓN

Con el objeto que los documentos escritos normalizados mantengan uniformidad en su utilización, se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

1. FORMALIDADES EN LA PRESENTACIÓN

1.1. **Regla de documentación única**. Cada documento emitido, debe referirse a un solo asunto, a fin de facilitar su tramitación y un adecuado archivo, y así formar series documentales.

1.2. **Ortografía y gramática**. La redacción debe guardar las normas de ortografía y las reglas gramaticales, de manera estricta.

1.3. **Tonalidad**. El estilo del texto debe ser siempre cortés y respetuoso.

1.4. **Citas textuales, cuadros y cifras estadísticas**. Las citas se escribirán en letra cursiva y encerrada entre comillas, siempre mencionando la autoría o fuente.

1.5. **Fotografías**. Cuando dentro de un documento se inserte fotografía o imágenes, se debe incluir una leyenda en la parte superior que indique el nombre de la persona que tomó la fotografía, de qué fuente se obtuvo la imagen o si ésta es Institucional, lo que constituye la Fuente, así como la fecha en que la imagen fue captada o publicada, en caso la fuentes sea externa. Las fotografías o imágenes podrán también incluir una leyenda al pie, que resuma ejecutivamente su contenido.

1.6. **Mención a documentos recibidos**, emitidos o publicados. Cuando se haga mención a un documento escrito recibido, emitido o publicado, como es el caso de los documentos que forman parte de los antecedentes (informes, oficios, cartas u otros) de un expediente, de un documento recibido de una fuente externa, o el caso de las leyes o sus reglamentos, deberá incluirse al lado del documento citado la fecha en que éste fue emitido, usando el siguiente formato (DDMMAA)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Área de Gestión Documentaria
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Asesoría Jurídica
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - GABINETE
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones
DEFENSORÍA DEL PUEBLO - Primera Adjuntía

De ser el caso, incluir usando el mismo formato, la fecha de publicación o emisión del documento.

Por ejemplo: ".... Con relación al Oficio Nº 150-2014-DP/GA (18AGO2014)." "...La Ley 27444 (11ABR2001)

1.7. **Numeración de Páginas.** Se debe incluir a partir de la segunda página, en la parte inferior derecha de los documentos escritos con dos o más páginas.

2. FORMALIDADES EN LA REDACCIÓN

2.1. **Tipo y Tamaño de Letra**. Como regla general se usa el tipo de letra ARIAL tamaño 11, estilo Normal, salvo las excepciones señaladas en la presente Directiva.

2.2. **Encabezado de página.** En la parte superior central de la primera página se debe consignar la denominación que le hayan otorgado al año o a un periodo mayor, o una frase Institucional, cuya inserción resulta obligatoria por disposiciones externas o internas. El tipo de letra a usarse será siempre Arial, tamaño 8 puntos, estilo cursiva, todas Mayúsculas encerradas entre comillas.

2.3. **Denominación y numeración del documento**. El tipo de letra a usarse será siempre **Arial,** tamaña **12**, estilo **Negrita**.

2.4. **Destinatario y Destino**. La forma de guardar será la indicada en cada uno de los Formatos generados por el Sistema de Gestión Documental.

2.5. **Asunto.** Sumilla o mismo texto del documento de origen interno o externo, prescindiendo de la frase "El que se indica" u otra análoga.

2.6. **Saludo**. Es la frase que constituyo la antesala al cuerpo del documento. La forma a guardar será la indicada en cada uno de los formatos y modelos adjuntos como anexos.

2.7. **Cuerpo.** Es la parte principal que los documentos escritos carta u oficio. Está conformado por uno o varios párrafos, cada

uno de los cuales contiene una idea desarrollada y deberán ser breves y directos.

2.8. **Documento en copia**. Cuando el documento se remita "con copia" debe consignarse las siglas de la dependencia o de la persona a quien o quienes van dirigidas. El tipo de letra a usarse será siempre ARIAL, tamaño 8 puntos, estilo normal. (por ejemplo: C.C. : PAD, AMASPPI)

2.9. **Firma**. Los documentos emitidos por la Institución pueden tener hasta dos firmas, la digital y la física.

La firma digital es una solución tecnología que permite garantizar la identidad de una persona. En los documentos internos, tiene la misma validez y eficacia que la firma física.

La firma física es la impresa de puño y letra en el documento por el remitente, y generalmente está acompañada de un sello que tiene el cargo, la posición o el servicio que presta.

2.10. **Visado**. Es la rúbrica, firma o media firma, acompañada de un sello, que acompaña a la firma del remitente del documento, validando su contenido o su autoría material.

2.11. **Siglas de responsabilidad.** En la parte inferior izquierda de la última página de los documentos se debe incluir las siglas de responsabilidad con el siguiente formato (XXX/YYY/ZZZ), en donde las primeras siglas (en mayúscula) corresponden al funcionario que firma el documento, y las siguientes siglas (en minúsculas) corresponden a quienes intervinieron activamente en su redacción, coincidiendo la última con quien además digitó.

2.12. **Anexos**. Los anexos que constan de documentos escritos se identificarán con números o letras.

Los Anexos que constan de documentos fonográficos, fotográficos, magnéticos u otros documentos no escritos se colocarán dentro de sobres en lo que se rotulará el anexo que corresponde, en la forma descrita en el párrafo anterior, identificándolo con el número de serie, en caso corresponda.

Por ejemplo: " ... se adjunta CD con serie Nº 12547.." "se adjunta DVD con serie 7458790"

Oficina de Asesoría Jurídica

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
PRIMERA ADJUNTÍA
30 MAY 2016
RECIBIDO
Firma: ..... Hora: 12:11 pm

MEMORANDO N°345-2016-DP/OAJ

PARA : **Claudia Del Pozo Goicochea**
Primera Adjunta (e)

DE : **D´angelo Reenso Wong Gutiérrez**
Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica

ASUNTO : Remito proyecto de "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo"

REFERENCIA : a) Hoja de Registro N° 141
b) Memorando N° 026-2016-DP/GA
c) Memorando N° 008-2016-DP/GA-AGD
d) Memorando N° 151-2016-DP/OPPRE

FECHA : 26 de mayo de 2016

Me dirijo a usted en atención al documento a) de la referencia a fin de remitir a su despacho, debidamente visado, el proyecto Resolución Administrativa que aprueba la "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos convertidos en Documentos Electrónicos de la Defensoría del Pueblo", que consta de catorce (14) subtítulos, dos (02) Anexos y veintitrés (23) páginas.

Al respecto, se ha coordinado con el Área de Trámite Documentario sobre las precisiones efectuadas a la citada Directiva y asimismo, se cuenta con la opinión técnica de la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística.

Atentamente,

D´angelo Wong Gutiérrez
Jefe de la
Oficina de Asesoría Jurídica

Se adjunta el proyecto de Directiva.