Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 0078 -2025-DP/SG

Lima, 01 ABR. 2025

VISTO:

El Informe Nº 0001-2025-DP/SG-ODA emitido por la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo, el Informe Nº 0017-2025-DP/OGPP emitido por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 0171-2025-DP/OGAJ emitido por la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú, se constituye la Defensoría del Pueblo como Organismo Constitucionalmente Autónomo y se le asignan sus funciones mediante la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, aprobada por la Ley N° 26520 y sus modificatorias; y, mediante la Resolución Defensorial N° 0021-2024/DP, se aprueba su Reglamento de Organización y Funciones;

Que, a través de la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias, establece los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización del Estado, estableciendo en su artículo 4, como finalidad fundamental, la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal para lograr una mejor atención a la ciudadanía optimizando el uso de los recursos públicos y transparentando su gestión, con el objetivo de alcanzar un Estado que, entre otros, esté al servicio de la ciudadanía y sea transparente en su gestión;

Que, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollado en las entidades y asimismo, tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general;

Que, mediante la Resolución Administrativa N° 031-2016/DP-PAD se aprobó la Directiva para la Gestión Documentaria de la Defensoría del Pueblo, atendiendo a la necesidad de establecer las normas y procedimientos para la administración documentaria en las diversas dependencias de la Defensoría del Pueblo, y asimismo regular las actividades para recibir y registrar adecuadamente la documentación de instituciones públicas y/o privadas o de ciudadanos/as para su atención, así como el envío oportuno de documentos que generan las distintas dependencias de la Defensoría del Pueblo con el fin de uniformizar las comunicaciones, garantizar y conocer permanentemente el estado del trámite de los documentos recibidos y/o emitidos por la Defensoría del Pueblo;

Que, de acuerdo a con la Ley N° 32028, Ley que modifica la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, para promover su fortalecimiento institucional, las disposiciones complementarias finales desarrollan la temática de la "transformación digital" y la "Interoperabilidad", sobre el particular, precisan lo siguiente: *"PRIMERA. Transformación digital. La Defensoría del Pueblo*

implementa de manera progresiva la transformación digital y la inteligencia artificial en las intervenciones defensoriales y sistemas administrativos, así como los canales de atención y comunicación disponibles para la ciudadanía, fomentando el bienestar de las personas, en el marco de una sociedad digital. Para tal efecto, la Defensoría del Pueblo emitirá las disposiciones que correspondan teniendo en cuenta criterios de accesibilidad u otros criterios objetivos. SEGUNDA. Interoperabilidad. Las entidades de la administración pública, bajo responsabilidad, deben proporcionar a la Defensoría del Pueblo la conexión y acceso a la información o base de datos que estas administren, recaben, sistematicen, creen o posean, así como los sistemas informáticos y cualquier mecanismo de información estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones. El uso de la información que establece la presente ley toma en cuenta criterios de confidencialidad, responsabilidad en el uso de la información y trazabilidad de los accesos."

Que, por su parte, el artículo 6° del Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, dispone que el gobierno digital supone el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y acciones de diseño, creación de servicios digitales y contenidos, asegurando el pleno respeto de los derechos de los ciudadanos y personas en general en el entorno digital. Asimismo, comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los ciudadanos;

Que, a través de Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI se aprobó el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo Nº 1310, norma de alcance obligatorio a todas las entidades del Poder Ejecutivo, sin perjuicio de aquellas otras entidades del sector público que opten voluntariamente por implementar el Modelo de Gestión Documental;

Que, el referido Modelo de Gestión Documental precisa que la gestión documental, en un entorno de interoperabilidad, no puede ser concebida sin haberse definido previamente una estructura de metadatos adecuada que permita identificar los documentos en cada proceso de trabajo y asegurar la trazabilidad de los mismos desde su creación hasta su disposición final;

Que, hacia una actualización y eventual implementación del Modelo de Gestión Documental, la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo propone la "Directiva de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo", que tiene por objeto establecer disposiciones que debe cumplir el personal de la Defensoría del Pueblo, para el desarrollo de una gestión documental digital, así como facilitar el intercambio de información a través del uso de las tecnologías de la información y la mejora continua;

Que, en ese orden de ideas, mediante el Informe Nº 0001-2025-DP/SG-ODA, de fecha de suscripción digital 24 de febrero de 2025, la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo, sustenta la necesidad de aprobar una nueva "Directiva de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo", efectuando un análisis sobre la estricta necesidad de su implementación, su importancia y el impacto de su aprobación, y, al respecto precisa que: *"(...) la directiva, por el transcurso del tiempo ha*

quedado desfasada en algunos aspectos, sobre todo en lo relacionado con las actividades de la gestión documental y con las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión Documental en los últimos años. (…), las modificaciones realizadas al Sistema de Gestión Documental y los cambios en las actividades de gestión documental, requieren de una actualización o modificación del sistema más profunda, así como una actualización normativa. Es así que, la Oficina General de Tecnologías, Innovación, y Transformación Digital, ha desarrollado un nuevo Sistema de Gestión Documental, el cual recoge avances en la materia y de la casuística institucional, la cual necesita ser acompañada de una Directiva que la respalde. (…)".

Que, asimismo, con el Informe N° 046-2025-DP/OGTITD, de fecha 25 de febrero de 2025, la Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital, luego de realizar la revisión de la propuesta de directiva de gestión documental, concluye que: *"(…) las precisiones señaladas se deben de actualizar en la propuesta de directiva tales como los enlaces, nombres de campos y descripción exacta de secciones a fin de poder contar con una versión actualizada de la directiva.";*

Que, mediante le Informe Nº 0017-2025-DP/OGPP, de fecha 28 de marzo de 2025, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto concluye que: *(…) 3.1 La propuesta de Directiva busca establecer disposiciones para el desarrollo de una gestión documental digital, promover el intercambio de información mediante tecnologías de la información y mejorar continuamente los procesos, con el fin de estandarizar las comunicaciones internas y externas mediante un sistema automatizado basado en la "Firma Digital", asegurando el seguimiento de los documentos y agilizando la gestión administrativa de la Defensoría del Pueblo. 3.2 La OMOD, en el marco de sus competencias, verifica que la Secretaría General elaboró la propuesta de "Directiva que regula la gestión documental de la Defensoría del Pueblo" en el marco de su función establecida en el artículo 18° del ROF de la Defensoría del Pueblo. 3.3 Asimismo, la OMOD verifica el levantamiento de sus observaciones presentadas a la propuesta de Directiva, en el marco de la Directiva Nº 003-2019-DP/SG "Directiva que regula el procedimiento para la Elaboración, Aprobación y Modificación de Directivas en la Defensoría del Pueblo".* Asimismo, en el citado informe se recomienda lo siguiente: *(…) 4.1 Se recomienda a la Secretaría General remitir la propuesta de "Directiva que regula la gestión documental de la Defensoría del Pueblo" a la Oficina General de Asesoría Jurídica (OGAJ) con el fin de continuar con el trámite de aprobación respectivo. 4.2 Se recomienda a la Secretaría General evaluar y, en caso corresponda, gestionar la derogación de "Directiva para la Elaboración, Derivación, Atención y Archivo de Documentos Escritos Convertidos en Documentos Electrónicos", aprobada mediante Resolución Administrativa N° 024-2016-DP, debido a que la propuesta de nueva Directiva contiene disposiciones actualizadas sobre aspectos normados en dicho documento.";*

Que, mediante Informe N° 0171-2025-DP/OGAJ, de fecha 31 de marzo de 2025, la Oficina General de Asesoría Jurídica concluye que: *"(…) resulta procedente que la Secretaría General emita el acto resolutivo que apruebe la propuesta de la "Directiva que regula la Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo", presentada por la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo, en el marco de lo dispuesto por la "Directiva N° 003-2019-DP/SG - Directiva que regula el procedimiento para la elaboración, aprobación y modificación de directivas en la Defensoría del Pueblo", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 087- 2019/DP-SG, y en atención a lo sustentado en el Informe Nº 0001-2025-DP/SG-ODA.".*

Defensoría del Pueblo

Que, en este orden de ideas, los artículos 17° y 18° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo señalan que la Secretaría General se constituye en la máxima autoridad administrativa y actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y los órganos de la administración interna, y asimismo, se encarga de brindar el apoyo técnico administrativo a la Alta Dirección y demás órganos de la entidad en el desarrollo de las actividades de su competencia; así como, dirigir, coordinar, controlar y supervisar la ejecución de las actividades de los órganos de administración interna entre otros asuntos, en materia de Planeamiento y Presupuesto;

Que, de acuerdo con el literal c) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo corresponde a la Secretaría General, revisar y aprobar los reglamentos internos, instrumentos técnicos normativos y demás disposiciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la materia que sea de su competencia;

Que, por las consideraciones señaladas, resulta procedente aprobar la "Directiva que regula la Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo", propuesta por la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo;

Con los visados de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo y de la Oficina General Asesoría Jurídica;

De conformidad con las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 18° y por los literales b), n) y v) del artículo 19° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por Resolución Defensorial N° 021-2024/DP; y, estando al encargo con la Resolución Administrativa Nº 009-2025-DP;

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR la "Directiva que regula la Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo", que en treinta y tres (33) páginas, consta de ocho (8) subtitulos, y forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución Administrativa N° 024-2016/DP, de fecha 01 de junio de 2016.

Artículo Tercero.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Héctor Fuertes Baldeón
Secretario General (e)
DEFENSORÍA DEL PUEBLO

DIRECTIVA QUE REGULA LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Aprobada mediante Resolución de Secretaría General N°0078-2025/DP-SG

	Unidad de organización	Nombre y cargo	Firma y sello
Elaborado por:	Secretaria General	**David Mayorga Palacios** Coordinador	
Unidades involucradas	Oficina de Gestión Documentaria y Archivo	**Pedro Miguel Palacios Cuba** Director	
	Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital	**Liz Karen Alata Ramos** Directora General	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto	**Arturo Eduardo León Anastacio** Director General (e)	
	Oficina General de Asesoría Jurídica	**José Alcides Alvarado Prialé** Director General	
Aprobado por:	Secretaria General	**Héctor Fuertes Baldeón** Secretario General (e)	

Lima – 2025

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Documento[1/]	Responsable[2/]
01	22/04/2009	Resolución Administrativa N° 033-2009/DP-PAD	Gabinete
02	01/06/2016	Resolución Administrativa N° 031-2016/DP-PAD	Gabinete
03	13/04/2022	Resolución de Secretaría General N° 024-2022/DP-SG	Secretaría General
04	01/04/2025	Resolución de Secretaría General N°078-2025-DP/SG	Secretaría General

Notas:
1/ Señalar el documento normativo que aprueba el documento.
2/ Señalar la unidad de organización proponente del documento.

ÍNDICE

I. OBJETIVO....4
II. BASE NORMATIVA....4
III. ALCANCE....5
IV. DEFINICIONES Y SIGLAS....5
V. RESPONSABILIDADES....9
VI. DISPOSICIONES GENERALES....10
VII. DISPOSICIONES ESCECÍFICAS....21
VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS....33

DIRECTIVA QUE REGULA LA GESTION DOCUMENTAL DE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

I. OBJETIVO

Establecer disposiciones para el desarrollo de una gestión documental digital; así como, facilitar el intercambio de información a través del uso de las tecnologías de la información y la mejora continua, con la finalidad de uniformizar las comunicaciones internas y externas mediante un sistema automatizado que funcione por medio de la tecnología "Firma Digital", garantizando el conocimiento del estado del trámite de los documentos recibidos y/o emitidos, optimizando y agilizando el proceso de gestión administrativa de la Defensoría del Pueblo.

II. BASE NORMATIVA

- Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, unificado en su Texto Único Ordenado aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública unificado en su Texto Único Ordenado aprobado por el Decreto Supremo N° 021-2019-PCM.
- Decreto Legislativo N° 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.
- Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM Reglamento de la Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 075-2023-PCM que modifica el Reglamento del D.L. 1412.
- Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley 27269 Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- Decreto Supremo N°008-92-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos.
- Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo Nº1310.
- Resolución Administrativa N° 012-2019/DP que aprueba la Directiva N°001-2019-DP que regula la atención de solicitudes de acceso a la información pública en la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa Nº 040-2022/DP que aprueba el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución Administrativa N° 045-2022/DP-PAD, que rectifica el "Manual de Estilo de la Defensoría del Pueblo".
- Resolución Administrativa N° 018-2020-DP/PAD, que aprueba el "Manual de Identidad Institucional".

- Resolución Administrativa N° 68-2024-DP-PAD, que modifica el "Manual de Identidad Institucional".
- Resolución de Secretaría General N° 0344-2024-DP/SG, que aprueba el "Cuadro de Equivalencias de las Unidades de Organización de la Defensoría del Pueblo".
- Resolución de Secretaría General N° 046-2020-DP/SG, que aprueba "Directiva para el uso de la Mesa de Partes Virtual y Sistema de Notificación Electrónica de la Defensoría del Pueblo".
- Resolución Jefatural N° 0196-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N°003-2023-AGN/DDPA "Lineamientos para la valoración de documentos archivísticos digitales".
- Resolución Jefatural N° 021-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N°001-2019-AGN/DDPA "Normas para la elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas".
- Resolución Jefatural N° 179-2019-AGN/SG que aprueba la Directiva Nº009-2019-AGN/DDPAI "Normas para la Administración de Archivos en la Entidad Pública".
- Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/SG que aprueba la Directiva N°010-2019-AGN/DDPA "Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública".
- Resolución de Secretaría General N° 69-2018-DP/SG que aprueba la Directiva N° 002-2018-DP/SG que regula la designación, atribuciones y desempeño de las funciones de los fedatarios de la Defensoría del Pueblo.
- Resolución de Secretaría General N° 087-2019-DP/SG que aprueba la Directiva N° 003-2019-DP/SG que regula el procedimiento, aprobación y modificación de Directivas que se emitan en la Defensoría del Pueblo, y modificatorias.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los/las funcionarios/as y servidores de la Defensoría del Pueblo y es de alcance y aplicación a todas sus unidades de organización, incluidas las descentralizadas.

IV. DEFINICIONES Y SIGLAS

4.1 Definiciones

Para efectos de la presente Directiva, se emplearán las siguientes definiciones:

4.1.1 Archivo: Conjunto organizado de documentos por cualquier técnica conservados conforme a las disposiciones emanadas del Archivo General de la Nación, en cualquier medio de soporte y que están destinados al servicio.

4.1.2 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.

4.1.3 Codificación: Es la asignación alfa-numérica que individualiza a la comunicación e identifica a la unidad de organización que emite dicha documentación, a efectos de los registros y controles respectivos.

4.1.4 Confidencialidad: Propiedad de la información relacionada con su disponibilidad, a efectos que no sea divulgada a personas, entidades o procesos no autorizados (*adaptado de la ISO 27001*).

4.1.5 Conservación: Proceso que consiste en mantener la integridad física del soporte y de la información contenida en éste, a través de la implementación de medidas de preservación y restauración , con la finalidad que se mantengan accesibles para su posterior consulta (*adaptado de la RJ 073-85-AGN- J*) .

4.1.6 Digitalización: Proceso que permite convertir un documento de soporte análogo (papel) en uno o varios archivos digitales que contienen la imagen íntegra del documento original

4.1.7 Disponibilidad: Característica, cualidad o condición de la información que se encuentra a disposición de quien tiene que acceder a esta, bien sean personas procesos y aplicaciones.

4.1.8 Unidad de Organización: Unidades orgánicas y órganos de acuerdo con la estructura orgánica del ROF.

4.1.9 Documento: Información contenida en cualquier medio de soporte y que ha sido creada o recibida como información y prueba para la entidad en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.

4.1.10 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.

4.1.11 Documento externo: Documento generado por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que es recibido por el Responsable de Recepción Documental y dirigido a las diferentes unidades de organización de la Defensoría del Pueblo. También se refiere a los documentos de origen interno cursados por la entidad hacia los/las administrados/as u otras entidades.

4.1.12 Documento Interno: Es todo documento emitido por las diferentes unidades de organización de la Defensoría del Pueblo cuyos destinatarios son otras unidades de organización de la propia Institución en cumplimiento de sus funciones.

4.1.13 Expediente: Es la unidad documental formada por un conjunto de documentos producidos y recibidos como resultado de diferentes actuaciones orientadas a resolver un determinado asunto o trámite.

4.1.14 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, permite la identificación 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 permite garantizar la integridad del contenido, tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de la firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada por un Prestador de Servicios de Certificación Digital, debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE , y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad a que refiere el Código Civil Peruano.

4.1.15 Firma Manuscrita: Conjunto diferenciado de trazos, puntos y espacios, que realiza una persona en forma inconsciente, espontánea, especializada y frecuente, convirtiéndose en una manifestación de voluntad, que identifica socialmente al titular.

4.1.16 Gestión Documental: Es el conjunto de procesos sistemáticos responsables de administrar el flujo de documentos en la Defensoría del Pueblo, desde su creación o recepción hasta su eliminación o disposición final, aplicando principios de eficacia, racionalización y economía. Comprende los siguientes procesos:

a) Recepción de documentos.
b) Emisión de documentos.
c) Despacho de documentos.
d) Archivo de documentos.

4.1.17 Gobierno digital: Comprende el conjunto de principios, políticas, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos utilizados por las entidades de la Administración Pública en la gobernanza, gestión e implementación de tecnologías digitales para la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales de valor para los/las ciudadanos/as.

4.1.18 Infraestructura Oficial de Firma Electrónica: Es una sistema confiable, acreditado, regulados 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.

4.1.19 Integridad: Característica que indica que un documento electrónico no ha sido alterado desde la trasmisión por el emisor hasta su recepción por el destinatario.

4.1.20 Interoperabilidad: Habilidad de organizaciones y sistemas dispares y diversos para interactuar con objetivos consensuados y comunes, con la finalidad de obtener beneficios mutuos . La interacción implica que las organizaciones involucradas compartan información y conocimiento a través de sus procesos de negocios , mediante el intercambio de datos

entre sus respectivos sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

4.1.21 Lenguaje inclusivo: Estilo que intenta asegurar que todos los miembros de la sociedad son tratados con el mismo respeto y que ningún individuo o grupo es pasado por alto o denigrado.

4.1.22 Medio de soporte: Medio con la capacidad para contener información registrada (textual, cartográfico, audiovisual, táctil, entre otros) pudiendo ser papel, magnéticos, digital, u otros.

4.1.23 Metadatos: Información estructurada o semiestructurada que permite la creación, gestión y uso de los documentos a lo largo del tiempo (*adaptado de la ISO 15489-1:2016*).

4.1.24 Procedimiento Administrativo General: Conjunto de actos y diligencias tramitados en la entidad conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses obligaciones o derechos de los/las administrados/as.

4.1.25 Programa de Control de Documentos (PCD): Documento de gestión archivística, que establece las series documentales que produce o recibe una entidad pública como resultado de sus actividades precisando el número de años que deben conservarse y los periodos de retención en cada nivel de archivo hasta su transferencia al archivo general de la nación o su eliminación.

4.1.26 Repositorio de documentos electrónicos: Es el sitio en el que se almacena la información de los documentos electrónicos utilizados en los actos administrativos generados a través del SGD, los mismos que son conservados asegurando la autenticación e integridad de los mismos y, en su caso, su conservación a largo plazo , de acuerdo a su serie documental.

4.1.27 Sellado del Tiempo (Time stamping): Es un método que permite consignar la fecha y hora cierta de la existencia de un documento electrónico.

4.1.28 Serie Documental: Conjunto de documentos que poseen características comunes, el mismo tipo documental (oficios, cartas, memos, etc.) o el mismo asunto y por consiguiente son usados, tramitados, archivados o eliminados como unidad. Se genera acorde a las funciones de cada unidad de organización.

4.1.29 Referencias: En una comunicación escrita, es el texto que indica la relación del documento con otra comunicación anterior. Su uso se torna obligatorio en los documentos en que se da respuesta o reiteran comunicaciones anteriores.

4.1.30 Registro: Es la acción de anotar cada uno de los datos de un documento, por ejemplo: tipo, número, fecha, referencia, destinatario, asunto y firma,

en el SGD, así como anotar las derivaciones del mismo a otras unidades de organización, con indicación de las acciones requeridas, resultados y demás proveídos que resulten necesarios para llevar un real control de seguimiento del documento.

4.1.31 Reporte: Es la información seleccionada que se plasma en un documento sobre los datos de diferentes documentos. Sirve como cargo de la entrega de un documento a una unidad de organización de la institución que está ubicada físicamente en el inmueble donde opera el Responsable de la Recepción Documental.

4.1.32 Transferencia (derivación): Proceso mediante el cual, un documento es transferido o derivado de un usuario a otro, tanto de la misma unidad de organización como de otras unidades de organización a efectos que continúe su trámite en la institución.

4.1.33 Tipo Documental: Género en el que están comprendidos los distintos tipos de documentos que se emiten, a título ilustrativo: memorando, oficio, carta, resolución, informe, hoja de remisión, entre otros.

4.1.34 Responsable de Recepción Documental: Es el encargado de la recepción, registro y derivación de la documentación que ingresa a la Defensoría del Pueblo, así como de la que es emitida y despachada por esta, se constituye, en la sede central, por la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo, y en las Oficinas Defensoriales y Módulos Defensoriales serán los responsables designados por los jefes de OD o coordinadores de MOD.

4.2 Siglas

4.2.1 ODA: Oficina de Gestión Documentaría y Archivo.

4.2.2 OGTITD: Oficina General de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital.

4.2.3 OD: Oficinas Defensoriales.

4.2.4 MOD: Módulos Defensoriales.

4.2.5 SGD: Sistema de Gestión Documental

V. RESPONSABILIDADES

5.1 Los responsables de las unidades de organización deben aplicar el control interno en su gestión, para asegurar que se cumpla con el dispuesto en la presente Directiva y los documentos normativos asociados a la gestión documental.

5.2 La ODA queda facultada para realizar supervisiones para verificar el cumplimiento de las disposiciones emanadas de la presente Directiva.

5.3 La OGTITD, es la responsable del mantenimiento del SGD, y coordina con la ODA sus mejoras, modificaciones e implementación en todas las unidades de organización de la institución.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Política Documental

La Política Documental la dicta la Alta Dirección sobre la base de los intereses Institucionales, concordante con los objetivos estratégicos de la entidad, 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/las administrados/as.

Utilizará como herramienta un SGD 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.

Se adoptarán acciones para garantizar, trazabilidad, disponibilidad, fiabilidad, autenticidad y conservación de los documentos durante su ciclo vital.

6.2 Herramientas y recursos de la gestión documental

6.2.1 Sistema de Gestión Documental – SGD: Es la herramienta informática de la Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo, que permite la integración y la interoperabilidad de la documentación que generan las diferentes unidades de organización , y consiste en el conjunto de programas, que utilizan aplicaciones de software libre y tecnología WEB, que sirve para procesar, gestionar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos que originalmente se encontraban en soporte papel, permitiendo, a través de la firma digital, la validación de su autenticidad e integridad.

6.2.2 Software de Firma Digital: Es un componente del SGD que permite firmar documentos electrónicos de manera segura y verificar su integridad.

6.2.3 Certificados Digitales: Herramientas que permiten firmar digitalmente documentos electrónicos. Podrá emplearse certificados digitales de personas naturales y jurídicas generados desde certificados digitales que se encuentren acreditados dentro del marco de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica – IOFE.

Los documentos emitidos a través del SGD, que cuenten con una firma digital generada en el marco de la IOFE, tienen la misma 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.

6.2.4 Hardware: El requerido de acuerdo a las características técnicas para la instalación del SGD y software de apoyo indicado.

6.2.5 Recurso Humano: Personal capacitado para desempeñar los roles establecidos dentro del Modelo de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo en adición a sus funciones.

6.3 Autenticidad de documento digital: En los casos en los que se requiera la impresión de los documentos oficiales elaborados o producidos en el SGD para ser entregados sin firma manuscrita, sólo con firma digital, la verificación del contenido del documento impreso se podrá realizar comparándolo con el documento digital, accediendo a una consulta publicada en la dirección Web que aparecerá en la glosa al pie de página del documento.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · REPÚBLICA DEL PERÚ · Secretaría General

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Defensoría del Pueblo. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva Nº 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 13/02/2025. Base Legal: Decreto Legislativo Nº 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva Nº 002-2021-PCM/SGTD. https://sgd.defensoria.gob.pe/verificador.xhtml

Código de verificación: 0129 9863 9052 2763

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Dirección General de Asesoría Jurídica

6.4 Recepción Documental

6.4.1 Recepción Documental de Comunicaciones Externa: La recepción de comunicaciones externas, tanto en un medio de soporte papel como digital, debe realizarse verificando los requisitos establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General, leyes especiales, directivas internas de la Defensoría del Pueblo. Los integrantes de la mesa de partes y unidades de recepción documental a nivel nacional deben conocer y cumplir tales disposiciones, bajo responsabilidad.

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

6.4.2 Canales para presentación de documentos: La Defensoría del Pueblo pone a disposición de las/los administradas/os, diversos canales para la presentación de sus documentos externos a través de una estrategia de omnicanalidad que incluye las modalidades presencial y virtual, según se indica a continuación:

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Gestión Documentaria y Archivo

DEFENSORIA DEL PUEBLO · Oficina de Tecnologías, Innovación y Transformación Digital

a) Canales presenciales:

- **Mesa de Partes Presencial:** Es la responsable de la recepción documental física ubicada en las diferentes sedes de la Defensoría del Pueblo a nivel nacional. Recibe documentos de las/los administradas/os de lunes a viernes en el horario de labores establecido por la entidad, de 8 horas diarias como mínimo, considerando los días hábiles.
- **Mesa de Partes Móvil:** Es la modalidad de recepción documental física excepcional a través de la cual el personal de la Defensoría del Pueblo recibe documentos fuera de una sede defensorial, por

DEFENSORIA DEL PUEBLO · REPÚBLICA DEL PERÚ · Secretaría General

necesidad o urgencia de algún/a administrado/a o por encontrarse en campaña, como las carpas defensoriales, acciones itinerantes etc. Los documentos recibidos, deberán ser ingresados a la brevedad posible al SGD, comunicando posteriormente al/la ciudadano/a de tal hecho e informándole de su número de registro.

b) Canales virtuales:

- **Mesa de Partes Virtual:** Es la herramienta tecnológica que permite presentar documentos de manera electrónica, sin necesidad de acudir presencialmente a una sede defensorial y que se encuentra en el siguiente enlace de acceso.
  http://plusnet.defensoria.gob.pe/TramiteVirtual/

6.4.3 Registro de documentos externos en el Sistema de Gestión Documental –SGD las comunicaciones externas recibidas que cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente, deben ser registradas inmediatamente en el SGD. En caso de las comunicaciones externas presentadas en un medio soporte papel, su registro debe de incluir la digitalización del documento. El SGD permite el registro de los metadatos que asocian a un documento recibido, facilitando su ubicación, disponibilidad recuperación y trazabilidad.

6.4.4 Priorización de los documentos registrados en el SGD: Después de registrar las comunicaciones en el SGD, se debe asignar la priorización de la atención por parte del destinatario considerando la siguiente clasificación: normal, urgente o muy urgente.

6.4.5 Recepción documental de las comunicaciones por parte de los destinatarios: Las comunicaciones externas e internas deben ser siempre "recibidas y leídas" en el SGD por sus destinatarios.

6.4.6 Control de Calidad y derivación de documentos: Todos los documentos recibidos por Mesa de Partes, presencial o virtual, deben de ser objeto de control de calidad antes de su derivación a las unidades de organización de la entidad. Una vez superado el control de calidad, los registros de los documentos recibidos pueden ser derivados vía SGD para su atención respectiva.

6.4.7 Constancia de recepción: Es constancia suficiente de recepción por parte del destinatario, la efectuada a través del SGD, o en su defecto, se presume la inmediata recepción de las comunicaciones que fueron priorizadas como documentos urgentes o muy urgentes. Asimismo, se presume la recepción de las comunicaciones con prioridad normal hasta el final de la jornada laboral del servidor o funcionario/a o al inicio de la jornada laboral del día hábil siguiente, en caso corresponda.

6.5 Emisión de Documentos: Los documentos escritos serán emitidos preferentemente en formato electrónico a través del SGD, y sus características 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.

6.5.1 Principios: Los principios que regulan las comunicaciones internas y externas a través de documentos escritos, son los siguientes:

a) **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.

b) **Veracidad:** Los documentos emitidos deben responder a la verdad de los hechos afirmados en ellos.

c) **Oportunidad:** Los documentos deben emitirse dentro del plazo asignado por la unidad de organización que requiere la información o el señalado por la normatividad vigente, procurando una emisión pronta y oportuna.

d) **Confiabilidad:** La información contenida en los documentos escritos debe ser emitida de buena fe.

e) **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.

f) **Conducta Documental:** La redacción empleada por los emisores o emisoras de documentos debe guardar el debido respeto al destinatario interno o externo.

g) **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.

h) **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.

i) **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.

j) **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.

k) **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.

6.5.2 Características: Los documentos electrónicos emitidos a través del SGD, presentan las siguientes características.

a) **Uso de Firma Digital:** Los documentos electrónicos emitidos deben ser firmados digitalmente por el emisor, pudiendo hacer uso de los documentos credenciales electrónicos contenidos en el DNIe o los certificados digitales de persona jurídica otorgados por el RENIEC.

b) **Autenticidad:** Los documentos emitidos garantizan que han sido creados y enviados por los servidores y funcionarios/as autorizados /as y autenticados en el SGD, en la fecha y hora que se indica.

c) **Fiabilidad:** Los documentos emitidos dan crédito de su contenido siendo 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.

d) **Confidencialidad:** La información contenida en los documentos emitidos por las unidades de organización, solo podrán ser de acceso para aquellos usuarios que cuenten con la respectiva autorización dentro de sus funciones encargadas. Asimismo, el SGD cuenta con procesos automáticos de auditoría que registran todas las ocurrencias realizadas por los usuarios.

e) **Disponibilidad:** Los documentos emitidos estarán disponibles según la clasificación establecida en la presente Directiva y lo dispuesto en el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los niveles de acceso serán autorizados el Director de la ODA. El SGD permite el registro de los metadatos que asocian a un documento emitido, facilitando de esta manera la pronta ubicación, disponibilidad, recuperación y trazabilidad de los mismos.

6.5.3 Promoción de la utilización del lenguaje inclusivo: La Defensoría del Pueblo, en conformidad con las Políticas de Estado que fomentan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, promueve la utilización del lenguaje sensible al género o lenguajes inclusivo en la expresión verbal y la redacción escrita de todo tipo de comunicaciones y documentos escritos que se emitan o utilicen en los distintos niveles de la entidad.

6.5.4 Prioridad y Plazos: Los documentos emitidos pueden ser clasificados en las siguientes prioridades.

a) **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, según la necesidad.

b) **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

c) **Normal:** Cuya atención se hace a mérito del plazo previsto por la normatividad vigente para atender un derecho de petición, que es de hasta 30 días hábiles, según las regulaciones administrativas vigentes.

d) **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, Libro de Reclamaciones y otros de acuerdo a las normas de la materia.

6.5.5 Firma digital de documentos en lote: Para la firma digital de documentos normalizados emitidos en serie, se permite la opción de firma digital en lote, exceptuando aquellos documentos que por su naturaleza requieran de un acto administrativo formal para su firma individual. Ejemplos de firma en lote son los comunicados, invitaciones, memorandos múltiples, oficios múltiples, entre otros similares.

6.5.6 Impresión de un documento electrónico firmado digitalmente: El proceso de impresión de un documento electrónico firmado digitalmente, en el medio de soporte papel, deberá reflejar además del contenido completo del documento electrónico; la siguiente información:

a) La dirección web necesaria para consultar el repositorio de documentos electrónicos donde conste dicho documento electrónico firmado digitalmente, a fin que se pueda verificar su autenticidad e integridad, conforme a los dispuesto en el numeral 6.3. de la presente Directiva; y

b) En caso no se cuente con el repositorio electrónico arriba descrito, al documento impreso debe de incluírsele la firma manuscrita y el sello con el detalle de los datos y cargo o rol del firmante.

6.5.7 Documentos normalizados emitidos a través del SGD

La presente Directiva identifica los siguientes documentos que se emiten en la gestión documental de la entidad para los procedimientos de comunicación interna y externa; determinándose su noción, uso y nivel de remitente.

a) **Acta defensorial de conclusión**

- **Noción:** Es el documento en el cual se deja constancia de la información verbal que se otorga a un/a ciudadano/as 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 por el comisionado/a quien lo suscribe.

b) **Carta**

- **Noción:** Documento utilizado por las unidades de organización de la Institución para comunicarse con los/las administrados/as, 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 unidad de organización 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 unidad de organización hacia una persona natural o administrado/a, o a una persona jurídica no gubernamental.

c) **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 unidad de organización hacia una persona natural o administrado/a, o desde el/la funcionario/a a cargo de una unidad de organización hacia un servidor.

d) **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 unidad de organización dirigido simultáneamente a varias personas naturales o jurídicas y que no pertenecen a la administración pública.

e) **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.

f) **Hoja de remisión**

- **Noción:** Documento mediante el cual se deja constancia en el SGD, 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 unidad de organización hacia otra(s) s unidad de organización(s).

g) **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. Base Legal III. Análisis, sección de descripción, narración, examen cuantitativo o cualitativo o estudio lógico del tema o temas abordados. IV. 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, V. 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/una asesora/or hacia su superior jerárquico cuando este se lo requiera, o al/la funcionario/a 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.

  Son subtipos de informes: Informe técnico, Informe Técnico Legal, Informe Técnico de Oficina.

h) **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/la ciudadano/a 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.

i) **Memorando**

- **Noción:** Es un documento de comunicación utilizado para intercambiar información sobre aspectos técnicos o administrativos, entre las unidades de organización 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 unidades de organización 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 unidad de organización.

j) **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 unidad de organización. Está permitido su uso por la Alta Dirección

k) **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 unidad de organización. Está permitido su uso por la Alta Dirección

l) **Oficio**

- **Noción:** Documento de comunicación de carácter oficial utilizado por las unidades de organización para comunicarse con una entidad de la administración pública.
- **Uso:** Comunicación externa.
- **Nivel de Remitente:** Lo emite la Alta Dirección, la/la funcionaria/o a cargo de una unidad de organización.

m) **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, o la/el funcionaria/o a cargo de una unidad de organización.

n) **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 de los/las administrados/as. 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.

- **Uso:** Comunicación interna.
- **Nivel de Remitente:** La emite el/la funcionario/a responsable de una unidad de organización conformante de la Alta Dirección, o el/la funcionario responsable de una unidad de organización de asesoramiento, de apoyo o de línea, y el/la funcionario responsable de una unidad de organización, que esté facultado o autorizado.

6.5.8 Otros tipos de documentos emitidos: Los documentos electrónicos emitidos por aplicativos normalizados de uso exclusivo de diversos órganos y/o unidades orgánicas, como el caso de los documentos contables, presupuestales de contrataciones, de recursos humanos, entre otros fuera del alcance de los documentos contemplados en el SGD, están regulados por sus propios documentos normativos.

6.6 Archivo de documentos: El archivo comprende los procesos técnicos de selección, organización y descripción, conservación y servicios archivísticos, conforme a las normas que dicta el Archivo General de la Nación y Directivas internas de la entidad, y algunos se precisan a continuación:

6.6.1 Organización y descripción documental: Los documentos, indistintamente del medio de soporte empleado, deberán seguir los lineamientos de organización y descripción documental proporcionados por el Archivo Central de la ODA.

6.6.2 Conservación de documentos: Los documentos emitidos o recibidos al amparo de la presente Directiva, deben ser conservados dependiendo de su naturaleza y el medio de soporte empleado.

a) **Conservación de documentos en medio de soporte papel:** Es responsabilidad de los/las funcionarios/as seguir los lineamientos de conservación para los documentos en medio de soporte papel, establecidos por las normativas del Archivo General de la Nación y Directivas sobre la materia de la Defensoría del Pueblo.

b) **Conservación de documentos electrónicos**: La ODA es la responsable de administración y regulación de los documentos archivísticos electrónicos, La OGTITD debe de garantizar la conservación de los documentos electrónicos almacenados en el repositorio digital del SGD, garantizando la infraestructura tecnológica y su seguridad digital Se puede implementar el servicio de sellado de tiempo a fin de optimizar la conservación de los documentos electrónicos.

c) **Documentos convertidos a microformas:** Los documentos convertidos a microformas serán conservados en un microarchivo que cuente con su respectivo certificado de idoneidad técnica en lineamiento con la NTP 392.030-2:2015.

Servicio Archivístico: La información contenida en los documentos es de acceso público, siendo viable su reproducción dentro del marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Ley de Protección de Datos Personales y otras conexas. Para las consultas internas de la información contenida en los documentos, las unidades de organización podrán hacer uso del SGD.

6.6.3 Se exceptúan los documentos que contienen información, clasificada como **Secreto, Reservado o Confidencial**, es decir, aquella información que ha sido clasificada como tal, conforme a lo señalado en la Constitución y las excepciones reguladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su reglamento y demás normas vigentes.

6.6.4 La reproducción de documentos archivados en medio de soporte de papel, documentos electrónicos y microformas, generan los siguientes tipos de copias:

a) **Copia Certificada:** Es la copia fiel del documento archivado, reproducido en un medio de soporte papel y certificado por el/la Secretario/a General o por el/la Director/a de la ODA.
b) **Copia Autenticada:** Es la copia fiel del documento archivado, reproducido en un medio de soporte papel y autenticado por el Fedatario Institucional, el cual cuenta con resolución autoritativa para desempeñarse como tal y que actúa conforme a la Directiva que regula sus funciones y atribuciones.
c) **Copia fiel de Documento Electrónico:** Se considera copia fiel del documento almacenado en el repositorio de documentos electrónicos del SGD, aquella reproducción contenida en un medio portador digital o electrónico, la cual contará con la firma digital de el/la funcionario/a o servidor autorizado que emitió el documento y que cuente con el sellado de tiempo respectivo.
d) **Reproducción de microformas:** Para el uso de las reproducciones a partir de microformas, se aplicará los lineamientos establecidos en los documentos normativos de la línea de producciones de mircroformas respectiva.

6.7 Despacho De Documentos

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

6.7.2 Envío de documentos en medio de soporte papel: Solo es necesario el envío de documentos en soporte papel, cuando la normatividad vigente lo requiera o exija, o cuando el documento normativo disponga un formato o anexo en el cual deba constar la firma manuscrita, visto bueno o sellos del emisor para autorizar el envío, o cuando por su intermedio se remitan

anexos u objetos que requieran ser enviados en físico (ejemplo: medios magnéticos, libros, revistas etc.). Así mismo, se imprimirán documentos cuando sea necesario para el cumplimiento de un objetivo o por necesidad Institucional.

6.7.3 Envío de documentos con copia para conocimiento: Sólo es necesario el envío de copia de documentos, haciendo uso del SGD, cuando su finalidad sea que una unidad de organización distinta a la del destinatario tome conocimiento de la información que allí se consigna.

El documento derivado como copia para conocimiento a una unidad de organización no deberá ni podrá ser derivado a otra, habida cuenta que la unidad de organización responsable del documento original es el encargado de realizar las gestiones pertinentes con el documento.

En todos los casos, la unidad de organización destinataria de la copia asume la obligación de archivar el documento en el SGD, luego de tomar conocimiento del mismo, para no mantener como pendientes documentos sobre los que no tomará acción.

Los responsables de las unidades de organización podrán remitir a otras unidades de organización, copia de los documentos que emiten a un destinatario externos, sólo cuando el asunto tratado requiere que sea de conocimiento para fines pertinentes.

6.7.4 Constancia de Recepción: Es constancia suficiente de recepción interna (institucional) la efectuada a través del SGD 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.

6.8 Innovación y Mejora Continua

La ODA implementa el componente de innovación y mejora continua con la finalidad de asegurar la calidad y atención de los documentos recibidos por la mesa de partes.

6.9 Fortalecer los procesos de la gestión documental: Consiste en efectuar el seguimiento de la calidad de derivación y seguimiento de la atención de los documentos ingresados por Mesa de Partes a las diferentes unidades de organización de la Defensoría del Pueblo. Para lo cual se realizarán actividades de:

a) Control posterior a la derivación de documentos.
b) Análisis de la casuística y de ser el caso coordina la derivación observada.
c) Emite reporte situacional sobre el detalle de los documentos.

VII. DISPOSICIONES ESCECÍFICAS

7.1 De la recepción de documentos: Para la recepción de las comunicaciones externas se realizan a través de dos canales:

a) Mesa de Partes Presencial
b) Mesa de Partes Virtual.

7.1.1 La recepción de comunicaciones externas tanto en un medio soporte papel (Mesa de Partes Presencial) como digital (Mesa de Partes Virtual) debe de realizarse verificando los requisitos establecidos en el TUO de la Ley 27444.

7.1.2 El registrador de la mesa de partes presencial recibirá los documentos externos dentro del horario establecido por la Defensoría del Pueblo. En caso que ingrese un documento por la Mesa de Partes Virtual después del horario de atención será recibido y tramitado a primera hora del día hábil siguiente.

7.1.3 Las Unidades de Recepción Documental, conforme a sus funciones en el ámbito de su competencia, tiene la obligación de:

- Orientar a los/las ciudadanos/as en la presentación de sus solicitudes, formulario o pedidos.
- Observar administrativamente las solicitudes que no cumplan con los requisitos legales exigidos en las leyes y esta directiva, para la subsanación correspondiente.

7.1.4 Toda la documentación dirigida a la Defensoría del Pueblo y que tenga carácter institucional, debe ser recibida, registrada y digitalizada, asignándole un número de ingreso y tramitada por el responsable de la recepción documental utilizando el soporte informático del SGD.

7.1.5 La Mesa de Partes Presencial, en concordancia con las medidas de ecoeficiencia, reducción del uso del papel, y el desarrollo de una gestión documental digital, podrá recibir los documentos físicamente, y luego de verificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por la Ley y de su digitalización, será devuelto al/la recurrente o presentante, conjuntamente con el documento presentado como cargo, para proseguir su trámite de forma digital. A fin de mantener informado al recurrente sobre la gestión de recepción de su documento, se le notificará al correo electrónico o celular que haya consignado en su escrito, el estado del mismo, una vez que haya sido derivado por el SGD a la unidad de organización que atenderá su caso.

7.1.6 No se recibirán documentos de índoles personal (reportes, documentos bancarios, tarjetas de crédito, notificaciones judiciales, entre otros) dirigidos a los servidores o funcionarios/as, por no constituirse como documentación oficial.

7.1.7 El responsable de la recepción documental, en el caso de recepción física, debe firmar el escrito, consignando la hora, fecha y lugar en que lo recibe, anotando el número de fojas que contenga y la mención de los documentos acompañados. Como constancia de recepción, se entregará la copia presentada como cargo, la cual será diligenciada con las mismas anotaciones.

De igual manera el responsable de la recepción documental, solicitará el/los números(s) telefónico(s) al/la recurrente con el objeto de facilitar su contacto, y de contar éste con correo electrónico se anotará el mismo en el documento a presentar, debiendo el/la recurrente dejar constancia expresa que el envío de información o documentación que le corresponda recibir dentro del procedimiento, sea realizado por dichos medios.

7.1.8 Todas las unidades de organización, luego de recibida la documentación, de considerar que lo peticionado por el/la recurrente no es de su competencia, tienen un plazo de 24 horas para la devolución del documento a la ODA, o correr traslado del mismo a la unidad de organización correspondiente. Concluido el plazo de 24 horas, el documento sólo podrá ser reconducido a la unidad de organización que consideren competente.

7.1.9 Para los casos de atención de las solicitudes de acceso a la información pública se regirán por lo dispuesto en las Directivas internas aprobadas sobre la materia.

7.1.10 Los documentos entregados directamente, por los ciudadanos o personas públicas o privadas, al personal de la Institución, o que se reciban vía correo electrónico u otro medio tecnológico, deberán ser necesariamente registrados por el Responsable de la Recepción Documental para regularizar su ingreso oficial a la institución y poder registrar todas las posteriores acciones que se generen durante su tramitación en la Defensoría del Pueblo. En caso que el documento haya sido entregado vía correo electrónico u otro medio tecnológico, deberá ser enviado al correo tramite@defensoria.gob.pe.

7.1.11 Si la solicitud o escrito, que un/a administrado/a pretende ingresar, no es competencia de la Institución, el personal Responsable de la Recepción Documental procederá a indicar tal hecho al/a la recurrente, y sólo se recibirá el documento a "insistencia", dejando constancia de ello, en el documento original, cargo y en el SGD. El documento será remitido por la el Responsable de la Recepción Documental a la Entidad que considere competente en el plazo de dos (02) días hábiles de recibido. En el supuesto que no se tenga certeza acerca de la Entidad competente, se notificará, en el plazo de dos (02) días hábiles, de dicha situación al/a la administrado/a para que adopte la decisión más conveniente a su derecho.

7.1.12 Si la solicitud o escrito, presentado presencialmente, no cumpliera con los requisitos exigidos para su presentación y recepción, se deberá informar de forma verbal a el/la administrado/a de lo observado, invitándolo a subsanar lo identificado antes de presentarlo. Las solicitudes o escritos presentados a través de la mesa de partes virtual, se observarán a través de la misma plataforma.

7.1.13 Ante la persistencia de el/la administrado/a en su intención de ingresar el documento en la mesa de partes el Responsable de la Recepción Documental, a pesar de no cumplir con los requisitos de presentación, el

personal a cargo tiene la obligación de recibir los documentos de los interesados. En ese sentido, en un solo acto y por única vez, se realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos, invitándola/o a subsanar dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles, indicándole que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su solicitud o formulario. El documento será retenido por el Responsable de la Recepción Documental.

Transcurrido el plazo, sin que ocurra la subsanación, la Entidad declarará como no presentada la solicitud o formulario, devolviéndola con sus recaudos a el/la administrado/a cuando se apersone a reclamar la atención del documento. Todas estas acciones deberán ser registradas en el SGD.

7.1.14 En el supuesto que durante el proceso de indización y registro se coligiera del contenido del documento que faltarán anexos o incumpliera con alguno de los requisitos exigidos para su presentación, a la brevedad posible el Responsable de la Recepción documental procederá a contactarse con el/la administrado/a por teléfono y/o servicio de mensajería y/o correo electrónico, a fin que proceda a subsanar las observaciones dentro del plazo legal, dejándose constancia de ello en el documento original y en el SGD.

7.1.15 En el caso que; luego de derivado un documento a una unidad de organización, de su lectura se coligiera que faltarán anexos, dentro de las 24 horas siguientes se contactará y procederá la devolución del documento al Responsable de la Recepción Documental, a efectos que proceda conforme con el numeral anterior. Transcurrido dicho plazo, la unidad de organización a cargo, gestionará directamente con el/la remitente la regularización de los anexos faltantes.

7.1.16 El personal de la mesa de partes, Responsable de la Recepción Documental, podrá recibir solicitudes o documentos con firma escaneada, siempre y cuando su contenido no sea de implicancia o que pueda comprometer la gestión de la institución.

7.1.17 El personal de la mesa de partes, Responsable de la Recepción Documental, podrá recibir solicitudes o documentos, entregados por empresas de mensajería, sin firma o rúbrica (a puño y letra), siempre y cuando su contenido no sea de implicancia o que pueda comprometer la gestión de la institución y se haya consignado nombres y apellidos, así como un documento de identidad, celular y/o correo electrónico.

7.1.18 Solo se podrá hacer efectivo el rechazo de un documento, en caso que el TUPA – Defensoría del Pueblo, norma expresa o procedimiento interno, establezca un lugar de presentación diferente.

7.1.19 Los documentos digitales, contenidos en dispositivos de almacenamiento masivo (CD, DVD, BD, USB, etc.) serán recibidos por el personal de la Mesa de Partes de la Unidades de Recepción Documental, por lo cual deberán contar con una infraestructura tecnológica adecuada que permite leer los certificados y firmas digitales contenidos en el documento que se recibe.

7.1.20 Si el dispositivo de almacenamiento masivo contuviera además del documento principal, anexos en otros formatos (Word, Excel, Power Point, etc.) se hará constar el detalle en el campo "asunto" al momento de su registro.

7.1.21 Los sobres que ingresen por la mesa de partes de la Unidades de Recepción Documental, dirigidos al Defensor del Pueblo, rotulados con carácter reservado, secreto o confidencial, son inviolables y deberán de registrarse en el SGD, como "sobre cerrado" debiendo ser remitidos al Despacho o en su defecto al Gabinete, para la apertura y diligenciamiento de dichos sobres.

7.1.22 Los sobres que ingresen por la mesa de partes de la Unidades de Recepción Documental, dirigidos a cualquier unidad de organización de la Defensoría del Pueblo, rotulados con carácter reservado, secreto o confidencial, deberán ser consultados con la unidad de organización destinataria pertinente a fin de definir si son abiertos o registrados como "sobre cerrado" en el SGD, dejando constancia de la coordinación efectuada en el campo de asunto al momento de su registro.

7.1.23 Cuando a un documento se acompañan cajas y/o paquetes cuyo tamaño supera la capacidad del escáner, se registrará en el campo "asunto" la descripción de las dimensiones, rotulado, color y demás características relevantes del objeto, a fin de dejar evidencia de su recepción.

7.2 Digitalización de documentos

7.2.1 Los documentos recibidos por el personal que brinda atención en la mesa de partes de la Unidades de Recepción Documental deberán ser preparados y digitalizados, teniendo la obligación de escanear la integridad del documento con sus respectivos anexos.

7.2.2 De acuerdo al tipo de contenido de los documentos recibidos por el personal de la Mesa de Partes, se deberá:

a) Escanear sólo la caratula del documento y contarse como un folio más del documento principal digitalizado: cuando el documento contenga como anexo revistas, libros, agendas o cualquier otro empastado que por sus condiciones no pueda ser desprendido del principal para digitalizar individualmente su contenido.

b) Escanear sólo una parte de la información, debiendo ser la más relevante, a fin de generar un anexo con dicha imagen, el cual no formará parte del documento digitalizado principal, cuando los documentos contengan anexos como afiches, almanaques, propagandas, brochures, planos, etc. cuyo tamaño sea mayor al A3 o supere la capacidad de tamaño del escáner.

c) Escanear el extremo rotulado de una caja y/o paquete, cuando acompañen a un documento principal, sólo si el tamaño no supera la capacidad de tamaño del escáner.

De contar con los medios necesarios, es posible que se tomen fotografías al objeto recibido a fin de evidenciar su recepción. La imagen convertida al PDF, formará parte del documento principal.

d) Extraer el documento principal en formato PDF. Cuando se traten de documentos que son presentados mediante un dispositivo de almacenamiento masivo (CD, DVD, BD, USB etc.).

e) Digitalizar únicamente el dispositivo de almacenamiento masivo cuando contenga como anexo un documento en Word, Excel, PowerPoint, programa informático, vídeos, audios o cualquier otra información que no corresponda a una extensión PDF; con la finalidad de dejar evidencia del objeto recibido, cargándose dicha imagen como documento anexo, no formando parte del documento principal digitalizado.

7.3 Registro de datos y derivación de documentos

7.3.1 La documentación externa de competencia de las Unidades de Recepción Documental, deberá ser recibida y registrada en el SGD. Así como digitalizada, antes de ser derivada a la unidad de organización respectiva para su atención.

7.3.2 El personal responsable ingresará la metadata o datos del documento en el SGD: consignando la fecha del documento, tipo documental, número de documento, folios, remitente, firmante, referencia; cuidando de registrar en el campo "Asunto" la mayor cantidad de datos relacionados con el contenido de lo peticionado.

7.3.3 El personal operador Responsable de la Recepción Documental, luego de recibido, digitalizado y registrado los datos de un documento a través del SGD, y antes de su derivación, a la unidad de organización destinataria, insertará su firma digital en el documento.

7.3.4 El Responsable de la Recepción Documental, de ser necesario, entregará la documentación física recibida, debidamente registrada, a la secretaría de la unidad de organización destinataria, mediante un reporte que deberá ser sellado y firmado en señal de conformidad de recepción de la documentación.

Excepcionalmente, el Responsable de la Recepción Documental podrá retener en calidad de custodia los documentos recibidos físicamente, para posteriormente ser derivados al Archivo Central.

7.3.5 Las unidades de organización destinatarias se encuentran obligadas a recibir los documentos en físico, derivados por el Responsable de la Recepción Documental, dentro del horario o jornada de trabajo oficial establecido por la Institución.

7.3.6 La secretaría de la unidad de organización "leerá y recibirá" registrando en el SGD la confirmación de la recepción física de todo documento recibido.

7.3.7 Toda gestión que se realice en una unidad de organización con un documento recibido, interno como externo, deberá ser registrada por el personal de secretaría o el responsable encargado en el SGD, detallando a qué unidad de organización o personal se transfiere el documento y para qué acciones son transferidos. Asimismo, dicho personal deberá registrar en forma resumida en el SGD todas las acciones, gestiones, trámites u otras incidencias relacionadas con el documento, de tal manera que el usuario del SGD pueda conocer el estado actualizado del mismo.

7.3.8 Diariamente, el personal de la unidad de organización, a cargo de la recepción documental, revisará en el SGD la relación de documentos recibidos y tramitados en su unidad de organización que se encuentren pendientes de atención, así como la relación de los documentos cuya gestión haya concluido a nivel de su oficina, pudiendo visualizar, a través del SGD, el estado de seguimiento de los documentos recibidos y/o emitidos.

7.3.9 En el caso que el Responsable de la Recepción Documental de la sede central reciba documentos o escritos que por su contenido pueda advertirse que su atención es de competencia de alguna de las OD de Lima, procederá a derivarla directamente a esta.

7.3.10 El documento será remitido a la Oficina Defensorial competente de manera digital a través del SGD, y excepcionalmente se remitirá el documento físicamente a través de la empresa de mensajería y, en casos excepcionales, podrán ser entregados directamente a sus mensajeros de estos cuando se apersonen a la sede central.

7.4 Emisión de documentos: Se debe considerar las formalidades en la presentación y de redacción.

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

a) **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.
b) **Ortografía y gramática:** La redacción debe guardar las normas de ortografía y las reglas gramaticales, de manera estricta.
c) **Tonalidad:** El estilo del texto debe ser siempre cortés y respetuoso.
d) **Citas textuales, cuadros y cifras estadísticas:** Las citas se escribirán en letra cursiva y encerrada entre comillas, siempre mencionando la autoría o fuente Recomendándose revisar las normas APA.
e) **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

fuente sea externa. Las fotografías o imágenes podrán también incluir una leyenda al pie, que resuma ejecutivamente su contenido.

f) **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). 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)".

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

7.4.2 Formalidades en la redacción: Para las formalidades de redacción se debe de tener presente el Manual de Estilo de la Defensoría del Pueblo y Manual de Identidad Institucional.

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

b) **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 Calibri, tamaño 8 puntos, estilo cursiva, todas Mayúsculas encerradas entre comillas.

c) **Denominación y numeración del documento:** El tipo de letra a usarse será siempre Calibri, tamaño 12, estilo Negrita.

d) **Destinatario y Destino:** La forma de guardar será la indicada en cada uno de los Formatos generados por el SGD.

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

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

g) **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.

h) **Documento en copia:** Cuando el documento se remita "con copia" debe consignarse las siglas de la unidad de organización o de la persona a quien o quienes van dirigidas. El tipo de letra a usarse será siempre Calibrí, tamaño 8 puntos, estilo normal. (Por ejemplo: C.C. : DA, SDMUJ)

i) **Firma:** Los documentos emitidos por medio del SGD siempre serán firmados digitalmente. En el supuesto que sea necesario imprimir un documento, este deberá ser firmado manuscritamente, de puño y letra, y preferentemente, llevará el sello que tiene el cargo, la posición o el servicio que presta, de la persona que firmó el mismo.

j) **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. También existe el visado digital, realizado con certificado digital.

k) **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 a el/la funcionario/a que firma el documento, y las siguientes siglas (en minúsculas) corresponden a quienes intervinieron activamente en su redacción.

l) **Anexos:** Los anexos que constan de documentos escritos se identificarán con números arábigos.
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".

7.4.3 Siglas de las unidades de organización de la Defensoría del Pueblo

Las unidades de organización tienen asignadas siglas en el SGD, las cuales son autorizadas mediante Resolución de Secretaría General, que aprueba el "Cuadro de Equivalencias de las Unidades de Organización de la Defensoría del Pueblo" en concordancia con el ROF de la institución.

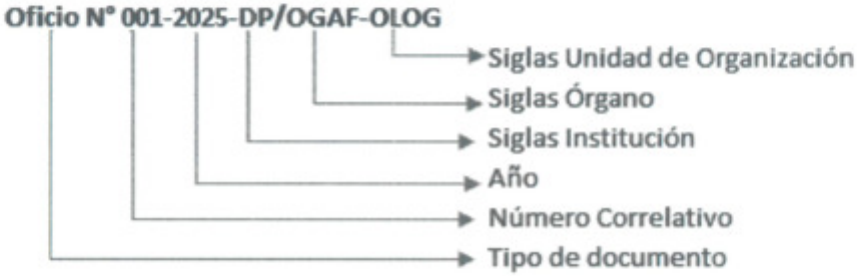
Así mismo, se podrán asignar siglas a nuevas unidades operativas o temáticas, así como a los Comités que se creen y que requieran el uso del SGD para recibir y generar documentos, para lo cual deberán acreditar su creación con resolución o documento que apruebe su creación o conformación.

La identificación del documento se realiza a través de su codificación la cual está compuesta de la siguiente manera:

- Tipo de documento: los documentos que se generan en la Defensoría del Pueblo, por ejemplo: oficio, memorando, hoja de remisión, entre otros.
- Número del documento: A los documentos se les asignará un número correlativo dentro de cada unidad de organización precedido de la expresión "N°".
- Año: se anotarán los cuatro dígitos del año en curso precedidas de un guion.

- Siglas de la Institución: se anotarán las siglas DP seguidas de una línea diagonal.
- Sigla de la unidad de organización: se colocará las siglas correspondientes de quien emite el documento y según se detalla en el presente anexo, precedida de una línea diagonal y seguida de un guion si fuera necesario agregar una unidad orgánica.

Por ejemplo:



7.5 Envío y recepción de documentos escritos en soporte papel, entre sedes defensoriales y la sede principal (Lima):

7.5.1 Las sedes defensoriales descentralizadas de Lima y del interior del país, así como la sede principal (Lima), podrán remitirse documentación en original cuando la normatividad vigente lo requiera o exija.

7.5.2 Sólo es necesario el envío de documentos escritos en soporte papel (originales), cuando estos contengan información que requieran, por su naturaleza y destino, ser tratados en original, refrendados con firma manuscrita, visto bueno, sellos, certificación etc., como el caso de los documentos contables, presupuestales, financieros, de contrataciones, entre otros, y que están regulados por sus propios documentos normativos.

7.5.3 Los documentos escritos en soporte papel se procesarán, registrarán y despacharán a través del SGD, Además el documento debe estar correctamente foliado (incluido el memorando u hoja de remisión) e indicarse lo mismo en el sistema.

7.5.4 Los documentos escritos en soporte papel, que se remitan entre las OD y/o MOD y/o la sede principal (Lima), serán recibidos por el Responsable de la Recepción Documental de la sede a través del SGD, para posteriormente ser entregado a su destinatario.

7.5.5 El operador responsable que reciba un documento remitido por una sede defensorial o de la sede principal (Lima), verificará en el SGD, al momento de su recepción, que el documento se encuentre debidamente registrado y que los metadatos consignados en el sistema coincidan con los del documento. Seguidamente, los recibirá en el SGD, en señal de conformidad, procediendo a sellar el documento original y cargo, firmando y anotando la hora.

7.5.6 Si un documento recibido en la sede Lima, no se encuentra debidamente registrado en el SGD, no está foliado, está incompleto o el contenido del documento no se condice con el del sistema, este será retenido por el Responsable de la Recepción Documental por 48 horas, vencido el plazo sin haberse subsanado las omisiones serán devueltos a la unidad de organización que lo envió.

7.6 Despacho de comunicaciones físicas a destinatarios externos

7.6.1 Para las comunicaciones a personas naturales o jurídicas externas, deberán emplearse preferentemente los medios tecnológicos que la Defensoría del Pueblo tenga a su disposición y de no ser posible se remitirá el documento a través de la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo.

7.6.2 Todo documento emitido por las unidades de organización de la Defensoría del Pueblo para despacho, deberá ser necesariamente procesado en el SGD y remitida en físico a la ODA, con sus respectivos anexos.

7.6.3 La ODA fijará y comunicará oportunamente el horario para la entrega de documentos para su distribución. Los documentos entregados pasada la hora establecida serán despachados al día siguiente.

7.6.4 La ODA deberá registrar en el SGD la fecha y hora de recepción física de los documentos transferidos por las diferentes unidades de organización para su despacho.

7.6.5 La correspondencia a despachar será transferida en sobre abierto a fin que el personal responsable de su despacho pueda asegurar que los nombres, direcciones y demás referencias se encuentren correctamente consignadas, así como los anexos que se adjuntan.

7.6.6 Todas las comunicaciones se entregarán, al personal responsable a cargo de su despacho, en original y una copia para efectos que sirvan de cargo de comprobación de la recepción.

7.6.7 Una vez despachada y entregada la comunicación, la copia será devuelta debidamente firmada o sellada por el respectivo destinatario.

7.6.8 Las comunicaciones clasificadas se entregarán al personal responsable de su despacho en sobre cerrado, consignando en el sobre el contenido del mismo. Ejem: Contiene Oficio N° 035-2007-DP/SCONS. CONFIDENCIAL.

7.7 Despacho de comunicaciones virtuales a destinatarios externos

7.7.1 Se reconocen que las entidades públicas han desarrollado dos (2) tipos de Mesas de Partes Virtual (en adelante MPV),

- Mesas de Partes Cerradas y,
- Mesas de Partes Abiertas.

7.7.2 Las MPV Cerradas, son las que requieren una habilitación y acreditación previa ante la entidad pública titular de la MPV, quienes proporcionan un

usuario y contraseña, para ingresar a su plataforma. Estos usuarios y contraseñas son solicitados y administrados exclusivamente por la ODA.

7.7.3 Por su parte, las MPV Abiertas, no requieren acreditación previa, ni creación de usuarios y contraseñas, por lo que cualquier persona natural o jurídica puede ingresar a estas MPV, registrar y enviar sus documentos. También se consideran MPV Abiertas los correos electrónicos.

7.7.4 Cuando una unidad de organización requiera enviar un documento para ser notificado a través de una mesa de partes virtual cerrada, deben despacharlos en el SGD, como: **Mesa de Partes – Envío Virtual.**

- El personal responsable de las notificaciones de la ODA descargará del SGD el documento con sus respectivos anexos, de ser el caso y realizará la notificación vía el canal antes señalado.
- La entrega y devolución del acuse de recibo de la correspondencia notificada vía mesa de partes virtual, se realiza a través del SGD. En caso no se reciba la respuesta de recepción (acuse de recibo), para las notificaciones realizadas vía mesa de partes virtual virtuales dentro de los dos (2) días del plazo establecido en el artículo 20 del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativos General, se informará al órgano el hecho acontecido para su evaluación, a fin de que disponga la notificación personal.

7.7.5 Cuando una unidad de organización requiera notificar un documento a una entidad y la **mesa de partes virtual es abierta**, debe de realizar el acto notificación directamente, para lo cual, en el SGD, deben despachar la misma con la siguiente opción: **Desde mi oficina** – Envío Virtual, cuidando de guardar los cargos, confirmaciones o acuses de recibo virtuales que reciban, para posteriormente ser cargados en el SGD+.

7.7.6 Las unidades de organización pueden coordinar con la Oficina de Gestión Documentaria y Archivo a fin que pueda realizar notificaciones entidades abiertas.

7.7.7 Los documentos para ser despachados a través de Mesas de Virtuales, deberán ser depositados en el Módulo de Despacho del SGD dentro del horario de labores y hasta las 16:30 horas. Pasada dicha hora serán procesados al día siguiente.

7.7.8 Los plazos y prioridades para procesar el envío de los despachos virtuales son los siguientes :

- **Urgente**, dentro de las 24 horas de siguientes a su depósito en el módulo de despacho del SGD.
- **Normal**, dentro de las siguientes 72 horas a su depósito en el Módulo e despacho del SGD.
- Los cargos o acuses de recibo se realizarán dentro de los mismos plazos, contados desde su recepción o respuesta de la MPV destinataria.

7.7.9 Los/as asistentes administrativos/as de las unidades de organización deberán consignar, en los documentos que emitan para despacho, la dirección electrónica o mesa de partes de la entidad destinataria.

7.8 Archivo

La ODA es la responsable de la administración de los documentos de archivo, se rige por sus normas internas y las que dicte el Archivo General de la Nación. Los periodos de conservación y retención de los documentos de archivo, en los diferentes niveles de archivo, hasta su transferencia al Archivo General de la Nación o su eliminación, se regirán por el Programa de Control de Documentos que apruebe de la Defensoría del Pueblo.

7.9 Comunicaciones al Órgano de Control Institucional:

El Órgano de Control Institucional, de conformidad con lo dispuesto en las normas del Sistema Nacional de Control, se encuentra facultado para recibir directamente de los/las ciudadanos/as, individual o colectivamente organizados/as, incluidos los/las funcionarios/as y servidores/as de la Defensoría del Pueblo, denuncias relacionadas con las funciones de administración de la Institución.

Las comunicaciones que realice la entidad al Órgano de Control Institucional deberán realizarse a través de la Mesa de Partes Virtual de la Contraloría General de la República.

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 La OGTITD en coordinación con la ODA, implementa progresivamente las mejoras en el SGD.

8.2 Las situaciones no previstas en la presente Directiva, son evaluadas y resueltas por la Secretaría General, a través de la ODA.