



PERÚ

Presidencia
del Consejo de Ministros

Secretaría de
Gobierno Digital

Modelo de Gestión Documental

Contenido

1. Presentación.....	3
2. Introducción.....	5
3. Base Legal.....	6
4. Objetivo	6
5. Beneficios del MGD	6
6. Principios del Modelo de Gestión Documental - MGD	7
7. Términos y Definiciones.....	8
8. Modelo de Gestión Documental - MGD	9
8.1. Ejes Transversales	10
8.2. Requisitos	12
8.3. Procesos	20
9. Anexos	23
Anexo 1. Evaluación de la situación actual de la gestión documental	23
Anexo 2: Análisis de los dispositivos legales y normativos	26
Anexo 3. Formato para evaluar riesgos en gestión documental	27
Anexo 4. Estructura mínima del Plan de Proyecto de implementación del MGD	28
Anexo 5. Lineamientos para definir la Política de Gestión Documental.....	29
Anexo 6. Lineamientos para definir los Objetivos de Gestión Documental.....	30
Anexo 7. Ficha de indicadores de Gestión Documental	31
Anexo 8. Medición del MGD	32
Anexo 9. Ficha de Identificación de Desviaciones	33
Anexo 10. Información Básica de las Firmas de Documentos Electrónicos	34

1. Presentación

En la actualidad el Perú se encuentra inmerso en un proceso de digitalización que le permite sentar las bases de un Gobierno Digital como lo propugna la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), organización a la que nuestro país aspira ser parte, y, siendo que todas las organizaciones, independientemente de su tamaño o de su naturaleza, generan información como resultado de sus procesos de trabajo, de lo cual el ámbito público no queda excepto, los documentos como un tipo de información son activos que forma parte del capital intelectual de una organización.

Este proceso de digitalización inicia con la **Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado**, de 30.ENE.2002, por la cual se declaró al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, teniendo como principal propósito el “...*mejorar la gestión pública y contribuir en el fortalecimiento de un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano*”¹; y, en dicha línea, tiene como finalidad fundamental “...*la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos*”².

Actualmente, se cuenta con Políticas Nacionales que respaldan este proceso, como la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública³, que constituye el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión pública en el Perú. Establece la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio de los ciudadanos y el desarrollo del país, y la **Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017**⁴, emitida con el fin de dar continuidad al despliegue del *Gobierno Electrónico* en el Perú, tiene como uno de sus objetivos *impulsar la interoperabilidad y el intercambio de datos espaciales con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios brindados por las entidades del Estado para la sociedad, fomentando su desarrollo*.

En tal contexto, y en armonía con las señaladas Políticas Nacionales, se emitió el “**Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013 - 2016**”⁵ cuyo *Objetivo Estratégico 2º* establecía como una de sus acciones la 2.2. Incorporar los procedimientos administrativos más demandados en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano – PIDE, disponiendo como responsable de tal acción a la Oficina Nacional de

¹ Artículo 1º Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

² Artículo 4º Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

³ Aprobada mediante el Decreto Supremo N°004-2013-PCM

⁴ Aprobada mediante el Decreto Supremo N° 081-2013-PCM.

⁵ Aprobado mediante Resolución Ministerial N° 048-2013-PCM (21FEB2013).

Gobierno Electrónico e Informática de la Presidencia del Consejo de Ministros - ONGEI-PCM, hoy a cargo de la Secretaría de Gobierno Digital - SEGDI⁶.

En este punto, no debemos perder de vista la **Ley N° 29158** - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, que establece, entre otros, el **Principio de servicio al ciudadano** por el cual las "...entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación"⁷.

A la fecha, el *proceso* de digitalización para lograr un *Estado al servicio del ciudadano* se consolida con la dación de un conjunto de dispositivos, en particular, el **Decreto Legislativo N° 1310**, mediante el cual se dictan medidas adicionales de simplificación administrativa, entre ellas, la establecida en el **Artículo 8°**, la cual dispone que "*las entidades de la Administración Pública deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la PIDE...*", señalando que éstas deben adecuar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos con otras entidades, así como dentro de sus áreas, órganos y unidades, hasta el 31 de diciembre de 2018. En esa línea, el Modelo de Gestión Documental (MGD) brinda las pautas para dar cumplimiento al citado dispositivo legal en el marco de las vigentes políticas sobre la materia.

⁶ Aprobado mediante Decreto Supremo N° 022-2017-PCM – Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

⁷ **Artículo II.- Principio de servicio al ciudadano**

Las entidades del Poder Ejecutivo están al servicio de las personas y de la sociedad; actúan en función de sus necesidades, así como del interés general de la nación, asegurando que su actividad se realice con arreglo a:

- 1. Eficacia:** la gestión se organiza para el cumplimiento oportuno de los objetivos y las metas gubernamentales.
- 2. Eficiencia:** la gestión se realiza optimizando la utilización de los recursos disponibles, procurando innovación y mejoramiento continuo.
- 3. Simplicidad:** la gestión elimina todo requisito y procedimiento innecesario. Los procesos deben ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
- 4. Sostenibilidad ambiental:** la gestión se orienta al uso racional y sostenible de los recursos naturales.
- 5. Predictibilidad:** la gestión brinda información veraz, completa, confiable y oportuna, que permita conciencia bastante certera acerca del resultado de cada procedimiento.
- 6. Continuidad:** la gestión adopta como referentes de actuación las políticas de Estado acordadas, así como los objetivos y metas de planeamiento y programación multianual establecidos.
- 7. Rendición de cuentas:** los responsables de la gestión dan cuenta periódicamente, a la población, acerca de los avances, logros, dificultades y perspectivas.
- 8. Prevención:** gestión para enfrentar los riesgos que afecten la vida de las personas, y para asegurar la prestación de los servicios fundamentales.
- 9. Celeridad:** la gestión debe asegurar que todo procedimiento cumpla su trámite regular dentro de los plazos establecidos, evitando actuaciones que dificulten su desenvolvimiento, bajo responsabilidad".

2. Introducción

El presente Modelo de Gestión Documental (MGD), recoge la amplia experiencia que algunas entidades públicas tienen en la implementación de una gestión documental exitosa, tales como el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), el Ministerio de Cultura, el Servicio Nacional de Capacitación para la Industria de la Construcción (SENCICO), la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa (ACFFAA), entre otras; quienes tomaron como base para su implementación la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General – LPAG.

La colaboración entre entidades, establecida en la LPAG, se facilita a través de la *Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE*, la misma que es una infraestructura tecnológica administrada por la *Secretaría de Gobierno Digital* de la *Presidencia del Consejo de Ministros – SEGDI-PCM*, que permite la implementación de servicios públicos por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado. La **PIDE** es de uso obligatorio para todas las entidades de la Administración Pública integrantes del Sistema Nacional de Informática que implementen servicios públicos por medios electrónicos y/o intercambien datos de manera electrónica que requieran de la participación de una o más entidades del Estado.

Asimismo, a la fecha la *Estructura Jerárquica de Certificación del Estado Peruano* se encuentra en plena operación y como parte de ésta el RENIEC es la única *Entidad de Certificación Nacional para el Estado Peruano – ECERNEP*, actuando también como *Entidad de Certificación para el Estado Peruano – ECEP* y *Entidad de Registro o Verificación para el Estado Peruano – EREP*, prestando sus servicios de certificación digital a todas las entidades públicas del Estado Peruano facilitando, por ende, esquemas de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos (cero papel) empleando para ello firmas y certificados digitales emitidos en el marco de la *Infraestructura Oficial de Firma Electrónica - IOFE* dentro de la cual los indicados roles se encuentran debidamente acreditados.

A partir de este Modelo, de la revisión de estándares internacionales⁸ y, del conjunto de experiencias y logros obtenidos por las entidades públicas citadas, se ha desarrollado un marco de referencia basado en componentes, que permita a las entidades de la Administración Pública -indistintamente de su tamaño, naturaleza, complejidad o del nivel de madurez de su gestión documental- intercambiar información a través de la **PIDE**, con la finalidad de obtener beneficios mutuos y aportar resultados con valor público y transparencia.

⁸ Norma Española UNE-ISO 30301 Sistema de Gestión para los documentos – Requisitos, norma idéntica a la Norma Internacional ISO 30301:2011 y Norma Española UNE-ISO 30302 – Sistema de Gestión para los documentos – Guía de implantación.

Estos componentes han sido definidos y desarrollados, de tal manera que facilitan la implementación de los procesos de gestión documental a lo largo del ciclo vital del documento, es decir, desde su recepción o emisión, hasta su disposición final, tanto para los documentos electrónicos nacidos digitalmente como para aquellos nacidos en soporte papel y digitalizados haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente.

3. Base Legal

- Ley N° 27658 - Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 29158 - Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado que sistematiza la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Legislativo N° 1310 que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 081-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

4. Objetivo

Proporcionar un marco de referencia que permita a las entidades implementar y mantener un Modelo de Gestión Documental (MGD) basado en componentes y procesos, identificando el suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades.

Asimismo, la aplicación del MGD busca tratar de manera uniforme los documentos, tanto los basados en papel como los que vienen en formato digital, independientemente del proceso documental, del canal de entrada o de personas intervinientes, siguiendo los mismos criterios de seguridad, indexación, categorización, etc.

5. Beneficios del MGD

- Facilitar el intercambio de documentos y comunicaciones entre las entidades públicas.

- Asegurar que los procesos de acceso a la información y transparencia establecidos por la entidad se gestionen de forma adecuada, y de acuerdo a la normatividad vigente en dicho ámbito.
- Contar con información fiable, útil y accesible, generando confianza en los ciudadanos.
- Reducir costos y tiempos en la gestión de documentos de las entidades.
- Promover la coordinación y articulación de políticas sobre gestión documental en las entidades públicas.
- Promover una cultura de buenas prácticas sobre política de gestión de los documentos dentro de la organización.
- Ayudar en la toma de decisiones y en la asignación óptima de los recursos.
- Facilitar la búsqueda de documentos necesarios para dar respuesta a una solicitud de acceso a la información en el menor plazo posible.

6. Principios del Modelo de Gestión Documental - MGD

6.1. Liderazgo

La máxima autoridad de la entidad debe mostrar liderazgo y compromiso respecto a la implementación y mantenimiento del MGD en la entidad⁹, dirigiendo este proceso mediante políticas, objetivos y acciones que aseguren la disponibilidad de los recursos necesarios para su implementación, operación, mantenimiento y mejora continua.

6.2. Transparencia y apertura de datos

La implementación de un MGD, contribuye a que las entidades cuenten con documentos fiables que evidencien el desarrollo de sus actividades, promoviendo la transparencia y apertura de datos en sus actos en forma clara, abierta y precisa.

6.3. Integración

La entidad integra el MGD a su gestión estratégica desde una perspectiva sistémica, satisfaciendo los requisitos de gestión de documentos de los diferentes procesos y sistemas de gestión implementados en la entidad.

6.4. Seguridad

Los documentos, con independencia de su forma, estructura y soporte, contienen información relevante para la entidad, motivo por el cual deben ser gestionados como cualquier otro activo valioso, asegurando su integridad, disponibilidad y confidencialidad¹⁰.

⁹ Adaptado de la NTP ISO/IEC 27001:2014. Tecnología de la Información. Técnicas de seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la información. Requisitos.

¹⁰ Tomado y adaptado de DMBOK y COBIT 5.

6.5. Ecoeficiencia

Promueve la adopción de medidas de ecoeficiencia, buscando minimizar el consumo de recursos y el impacto negativo en el ambiente, sin afectar la calidad de los procesos y servicios, todo ello de manera consistente con la normatividad vigente.

6.6. Digitalización

Promueve la transición de los procesos de creación y administración de documentos en un entorno digital, facilitando la interoperabilidad entre las entidades de la Administración Pública, dentro del marco del MGD.

6.7. Mejora Continua

La supervisión, revisión y mejora continua del desempeño del MGD, permite identificar oportunidades que contribuyan a aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de la entidad.

7. Términos y Definiciones

7.1. Activo. Cualquier bien que tiene valor para la organización¹¹.

7.2. Disposición. Se refiere al resultado de la valoración realizada a los documentos desde su recepción o emisión, hasta su eliminación o conservación permanente de acuerdo a su ciclo de vida.

7.3. Documento. Información creada, recibida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales¹².

Asimismo, según lo establecido por el Sistema Nacional de Archivos se entiende por documento a toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del sector público nacional, como resultado de sus actividades¹³.

7.4. Documento electrónico. Unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida,

¹¹ UNE-ISO 30300:2011. Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Fundamentos y vocabulario.

¹² UNE-ISO 15489-1:2016. Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Conceptos y principios.

¹³ R.J. N° 073-85-AGN-J del 31/05/1985, que aprueba las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional.

procesada o conservada por una entidad de acuerdo a sus requisitos funcionales, utilizando sistemas informáticos¹⁴.

- 7.5. Evidencia:** Documentación de una actividad. Una evidencia es una prueba de realización de una actividad que puede demostrar que ha sido creada en el curso de la misma y que está intacta y completa. No se limita al sentido legal del término¹⁵.
- 7.6. Gestión documental.** Es la parte del MGD responsable del control eficiente y sistemático de la recepción, emisión, archivo y despacho de los documentos.
- 7.7. Innovación.** Actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos elementos que agreguen valor al modelo, o mejoras sustancialmente significativas de los elementos ya existentes en el mismo.
- 7.8. Interoperabilidad.** La 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 negocio, mediante el intercambio de datos entre sus respectivos sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)¹⁶.
- 7.9. Mejora continua.** Actividad que se realiza de manera recurrente y que tiene por finalidad mejorar el desempeño de los elementos ya existentes con un bajo impacto en el modelo.
- 7.10. Metadatos:** Información estructurada o semi-estructurada que permite la creación, gestión y uso de los documentos a lo largo del tiempo y entre diferentes dominios¹⁷.
- 7.11. Proceso.** Conjunto de actividades que toman uno o más entradas y generan una salida que es de valor para una o varias partes interesadas.

8. Modelo de Gestión Documental - MGD

El MGD establece un marco de referencia basado en componentes interrelacionados que buscan establecer políticas y objetivos de la gestión documental, siendo responsabilidad del Titular de la entidad su implementación y mantenimiento.

La implementación del MGD debe incluir como mínimo el desarrollo de todos sus componentes, los cuales comprenden 02 ejes transversales, 10 requisitos y 04

¹⁴ Adaptado de la NTP 392.030-2:2015 MICROFORMAS. Requisitos para las organizaciones que administran sistemas de producción y almacenamiento. Parte 2: Medios de archivo electrónico. 3ª Edición

¹⁵ Óp. Cit. 11

¹⁶ D.S. N° 081-2013-PCM, del 09JUL2013, que aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2016.

¹⁷ Óp. Cit. 12

procesos, permitiendo a las entidades de la Administración Pública definir e incorporar componentes adicionales que mejoren lo previsto en el mismo.

Por otro lado, para los efectos del presente Modelo, los documentos electrónicos que las entidades de la Administración Pública intercambien comprenderán: información básica sobre el documento, representación de la firma digital, documentos anexos y metadatos asociados a este, todo ello en consonancia con lo establecido en el artículo 8 del Decreto Legislativo N° 1310.

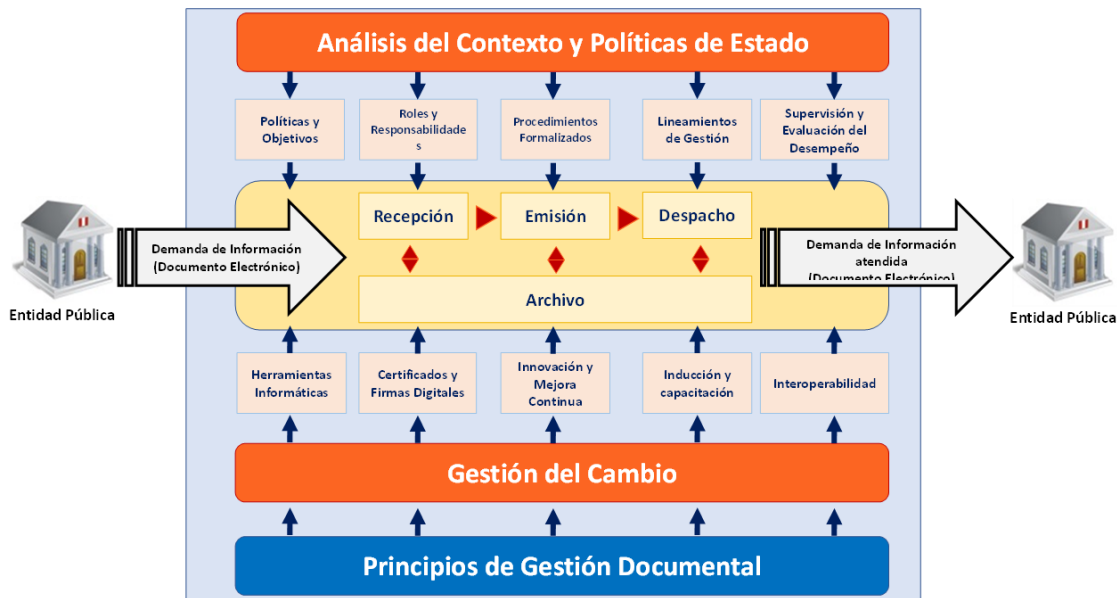


Ilustración 1.- Componentes y Procesos del MGD Fuente: Grupo de Trabajo MGD. Elaborado por SEGDI 2017

8.1. Ejes Transversales

8.1.1. Análisis del contexto y Políticas de Estado

El Titular de la entidad debe velar por el estricto cumplimiento de las políticas de Estado relacionadas a la gestión documental, así como también realizar el análisis del contexto externo e interno de la entidad, durante la implementación y mantenimiento del MGD. En esta línea, el Responsable Directivo debe:

- a) Realizar un Análisis del Contexto de la entidad, para lo cual debe:
 1. Realizar una evaluación sobre la situación actual de la gestión documental de la entidad y compararla con los componentes del MGD (**Anexo 1**).

2. Realizar un análisis de los dispositivos legales y normativos (internos o externos) que deben cumplir, relacionados a su gestión documental (**Anexo 2**).

El Análisis del Contexto de la entidad debe estar disponible como información documentada.

- b) Realizar un análisis de riesgos asociados a la gestión documental, para lo cual puede utilizar los procesos, herramientas y técnicas de gestión de riesgos implementados en el marco del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - SGSI o Sistema de Control Interno - SCI, en cumplimiento con la normatividad vigente¹⁸ (**Anexo 3**).
- c) Planificar el Proyecto de Implementación del MGD (**Anexo 4**) en base a la evaluación de la situación actual de la gestión documental de la entidad (**Anexo 1**), los resultados del análisis de dispositivos legales (**Anexo 2**) y el resultado del análisis de riesgos asociados a la gestión documental (**Anexo 3**).

Asimismo, debe definir un Responsable del Proyecto e involucrar a las personas que deben ejecutar sus actividades.

El Plan del Proyecto de implementación del MGD de la entidad debe estar disponible como información documentada.

8.1.2. Gestión del Cambio¹⁹

El Titular de la entidad debe liderar y promover una efectiva gestión del cambio durante la implementación y mantenimiento del MGD, que permita eliminar la resistencia al cambio, a fin de lograr resultados sostenibles en el tiempo.

Al respecto, el Titular de la entidad debe establecer un equipo de trabajo para la gestión del cambio, el cual debe estar conformado por el Responsable Directivo, funcionarios influyentes y aquellos con competencias en gestión documental, con quienes se coordinarán acciones o iniciativas para la gestión del cambio, las cuales incluyen:

- a) La comunicación del MGD a todos los niveles de la entidad,
- b) Talleres de sensibilización en gestión documental, y

¹⁸ Pueden consultar: [Resolución de Contraloría N° 149-2016-CG](#), R.M. N° 004-2017-PCM y sus modificatorias.

¹⁹ Toma como base lo considerado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Puede ser consultado en: <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

- c) Cursos de capacitación en gestión documental, todo ello con la finalidad de eliminar las barreras existentes y la resistencia al cambio en las personas.

Las acciones o iniciativas para la gestión del cambio deben estar disponible como información documentada.

Nota. Dicha información documentada puede comprender: informes, listas de asistencia, comunicaciones cursadas, correos electrónicos, etc.

8.2. Requisitos

8.2.1. Política y Objetivos

a) Política de Gestión Documental

El Titular de la entidad debe aprobar una Política de Gestión Documental, la cual debe partir por una comprensión clara del contexto y estar relacionada a los objetivos estratégicos de la entidad definidos en su Plan Estratégico Institucional, así como también con los componentes del MGD y la regulación vinculada a la gestión documental.

En tal sentido, la Política de Gestión Documental debe:

- a) Ser adecuada al propósito o misión de la entidad.
- b) Estar orientada a proteger la integridad de los documentos durante todo su ciclo de vida.
- c) Proporcionar un marco referente para la determinación de los objetivos de la gestión documental.
- d) Incluir un compromiso para satisfacer todos los componentes del MGD.
- e) Ser comunicada y entendida en todos los niveles de la entidad para su cumplimiento.
- f) Ser revisada en periodos definidos.

Para la definición de la Política de Gestión Documental, la entidad puede tomar como referencia el **Anexo 5.**

La Política de Gestión Documental debe estar disponible como información documentada.

b) Objetivos de la Gestión Documental

Los objetivos deben ser aprobados por el Titular de la entidad o por la máxima autoridad administrativa, asegurándose de que se comuniquen en todos sus niveles. Estos objetivos deben:

- a) Ser consistentes con la Política de Gestión Documental.
- b) Ser específicos, alcanzables, medibles, realistas y limitados en el tiempo²⁰.
- c) Ser revisados y evaluados en periodos definidos.
- d) Considerar los componentes descritos en el MGD, entre otros, que la entidad considere convenientes.

Para la definición de los Objetivos de la Gestión Documental, la entidad puede tomar como referencia el **Anexo 6** y **Anexo 7**.

Los objetivos de Gestión Documental deben estar disponibles como información documentada.

8.2.2. Roles y Responsabilidades

Responsabilidades de dirección

El rol de “Responsable Directivo” del MGD debe:

- a) Evaluar el desempeño del MGD, para ello toma como entrada los resultados de los Requisitos: Análisis de Contexto y Políticas de Estado, Supervisión y Evaluación del Desempeño, e Innovación y Mejora Continua.
- b) Proponer la política y objetivos de gestión documental.
- c) Gestionar la incorporación de acciones, actividades u otros necesarios para la implementación y mantenimiento del MGD en el Plan Operativo Institucional - POI u otros documentos de gestión, de acuerdo a lo establecido en la presente normativa.
- d) Elaborar e implementar los planes de acción que permitan alcanzar los objetivos de la gestión documental.
- e) Elaborar y/o gestionar la aprobación de las normas y procedimientos de la gestión documental.
- f) Realizar el seguimiento a los objetivos del MGD e informar sobre los resultados al Titular de la entidad.
- g) Promover que los componentes del MGD se integren en los procesos y cultura organizacional.

²⁰ Traducción del acrónimo en inglés S.M.A.R.T. Specific, Measurable, Assignable, Realistic, Time-Bounded.

- h) Gestionar la asignación del personal y recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del MGD.
- i) Difundir la importancia de una efectiva gestión documental a las partes interesadas, en conformidad con los componentes del MGD.
- j) Designar a un Responsable Operativo, de preferencia la designación de dicho rol debe corresponder al Responsable del Órgano de Administración de Archivos o quien haga sus veces en la entidad.

Responsabilidades de operación

El rol del “**Responsable Operativo**” del MGD debe:

- a) Implementar y mantener el MGD a nivel operativo.
- b) Supervisar y medir el desempeño del MGD e informar sobre los resultados al Responsable Directivo.
- c) Cumplir la legislación y normatividad aplicable vigente.
- d) Coordinar con los proveedores internos y externos de bienes y servicios de la gestión documental.
- e) Identificar las herramientas o técnicas relacionadas a la gestión documental que requieren ser implementadas, en coordinación con las áreas competentes.
- f) Identificar y asignar los roles necesarios para el MGD en los procesos de Recepción, Emisión, Archivo y Despacho.
- g) Identificar las competencias del personal relacionadas a la gestión documental que requieren ser reforzadas, las cuales serán consideradas en el Requisito Inducción y Capacitación (**Ver numeral 8.2.8**).

Corresponde a los jefes de las distintas áreas de la entidad garantizar que los servidores públicos bajo su cargo gestionen los documentos de acuerdo con la Política de Gestión Documental y la normatividad aplicable.

Asimismo, es responsabilidad de todos los servidores públicos gestionar los documentos generados en el ejercicio de sus actividades, de acuerdo con la Política de Gestión Documental y la normatividad aplicable.

Los roles de Responsable Directivo y Responsable Operativo pueden ser desempeñados por la misma persona, dependiendo de la complejidad y tamaño de la entidad.

La designación de los roles de Responsable Directivo y Responsable Operativo debe estar disponible como información documentada.

8.2.3. Procedimientos formalizados

Como parte de la implementación del MGD, cada entidad debe tener en cuenta su impacto en los procedimientos administrativos y los servicios prestados en exclusividad, descritos en su Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), evaluando la necesidad de adecuarlos en caso sea oportuno. En ese sentido, en el desarrollo de su gestión por procesos, la entidad considerará los cambios necesarios en sus procedimientos administrativos²¹, como en su sustentación técnica y legal.

Asimismo, toda entidad debe asegurar que durante la formulación y actualización de los procedimientos, se consideren los procesos de Recepción, Emisión, Archivo y Despacho del MGD para efectos que puedan vincularse efectivamente al costo del procedimiento, sobre la base de las metodologías establecidas por la Presidencia del Consejo de Ministros.

8.2.4. Lineamientos documentados

El MGD contempla cuatro (04) procesos que se desarrollan de manera sistemática: Recepción, Emisión, Archivo y Despacho, como resultado de las actividades que lleva a cabo la entidad. Para ello, la entidad debe elaborar, revisar y aprobar los lineamientos de gestión y formalidad para una correcta gestión de los citados procesos, debiendo estar documentados.

Los lineamientos de gestión y formalidad se constituyen en documentos normativos internos que regulan la gestión documental en la entidad en función a su naturaleza. Los funcionarios y servidores, según su competencia, son los responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar los lineamientos de gestión y formalidad existentes.

Asimismo, dichos lineamientos están orientados a la comunicación interna a través de documentos en soporte papel o electrónico, respetando el principio de legalidad y las normas dadas por la Contraloría General de República²².

La entidad debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) Incluir los lineamientos para la recepción y registro de los documentos recibidos y emitidos (**Ver numeral 8.3.1**).
- b) Establecer el formato de los documentos emitidos por la entidad.

²¹ Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

²² Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG que aprueba las normas de control interno.

- c) Promover el uso de lenguaje inclusivo en los documentos emitidos.
- d) Definir los lineamientos a seguir en los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo de los documentos confidenciales.
- e) Establecer la prioridad y plazos para la atención de los documentos emitidos para la gestión interna (**Ver numeral 8.3.2**).
- f) Incluir los lineamientos para el uso de certificados y firmas digitales.
- g) Definir los lineamientos para la reproducción de los documentos en soporte papel.
- h) Aplicar para el archivo de documentos, la normatividad vigente en dicha materia, emitida por el Archivo General de la Nación (**Ver numeral 8.3.3**).
- i) Establecer los lineamientos para el despacho de los documentos (**Ver numeral 8.3.4**).
- j) Comunicar los lineamientos de gestión y formalidad, de tal manera que estos sean entendidos en todos los niveles de la entidad para su cumplimiento.

8.2.5. Supervisión y Evaluación del Desempeño

El Responsable Directivo debe evaluar el desempeño del MGD, para ello debe:

- a) Evaluar el desempeño del MGD y grado de cumplimiento de sus objetivos (**Anexo 8**).
- b) Evaluar el grado en que el MGD satisface las obligaciones regulatorias, contractuales, políticas internas, normas y directrices emitidas por la entidad.
- c) Supervisar que las personas que recibieron las responsabilidades en el MGD las conozcan y entiendan.
- d) Evaluar el rendimiento de los responsables del MGD.
- e) Asegurar que los responsables de Tecnología de la Información de la entidad, proporcionen apoyo a los procesos y servicios del MGD.
- f) Identificar desviaciones o posibles desviaciones en el MGD e incluir un análisis de las causas de dichas desviaciones, a fin de controlarlas según el resultado de un análisis de riesgos (**Anexo 9**).
- g) La revisión debe realizarse en periodos planificados y los resultados de ésta deben permitir determinar la necesidad de adoptar acciones de mejora continua o de innovación.

Los Informes de Desempeño deben estar disponible como información documentada.

8.2.6. Herramientas informáticas

Los sistemas o aplicaciones de gestión documental deben cumplir ciertos requisitos para que sus documentos electrónicos puedan interoperar, a través de la PIDE, con las diferentes aplicaciones de las entidades de la Administración Pública. En tal sentido, la aplicación o sistema de gestión documental de cada entidad debe:

- a) Considerar los procesos de la gestión documental del MGD.
- b) Considerar como mínimo la estructura de metadatos definida por la SEGDI-PCM.
- c) Permitir la interoperabilidad con otras aplicaciones de gestión documental del Estado, siguiendo los lineamientos definidos por la SEGDI-PCM.
- d) Permitir el uso de certificados y firmas digitales.
- e) Incorporar la funcionalidad de verificación de firma digital conforme a lo establecido en la Ley de Firmas y Certificados Digitales, su Reglamento y modificatorias u otras normas vinculantes con este ámbito.
- f) Asegurar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos.
- g) Adaptarse a los cambios tecnológicos o re-estructuraciones en los procesos de la entidad.

La documentación de la herramienta informática (Manual de Usuario, Manual de Instalación y Diccionario de Datos) debe estar disponible como información documentada.

8.2.7. Certificados y Firmas Digitales

Los documentos electrónicos generados en sistemas o aplicativos de gestión documental dentro del marco del MGD, deberán emplear en su emisión el uso de firmas y certificados digitales y, en su caso, sellos de tiempo los cuales deberán cumplir con la legislación de la materia²³.

Conviene señalar que en un documento electrónico la firma digital generada desde un certificado digital vigente²⁴ identifica al emisor de forma segura y lo vincula con dicho documento (*autenticación*), y, al mismo tiempo, permite determinar si el documento fue modificado luego de dicha firma digital (*integridad*), siendo, por consiguiente, un mecanismo

²³ Ley N° 27269, de Firmas y Certificados Digitales y su Reglamentación vigente

²⁴ "...emitido por una Entidad de Certificación acreditada en cooperación con una Entidad de Registro o Verificación acreditada, salvo que se tratara de la misma entidad con ambas calidades y con la correspondiente acreditación para brindar ambos servicios, asimismo deberá haberse aplicado un software de firmas digitales acreditado ante la Autoridad Administrativa Competente", de conformidad con el **Art. 4.- De los documentos firmados digitalmente como medio de prueba** del Reglamento de la **Ley 27269**, de Firmas y certificados digitales, aprobado mediante el **D.S. 052-2008-PCM** y sus modificatorias.

tecnológico que dota de validez y eficacia jurídica²⁵ al “*esquema de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos*” (Cero Papel).

Asimismo, indicar que un documento electrónico que se encuentre firmado digitalmente por sí solo no proporciona prueba del momento temporal de dicha firma; en tal sentido, se deberá evaluar la necesidad o no de introducir marcas temporales, combinando la firma digital con el uso de sellos de tiempo, con lo cual también podrá probarse que el mensaje ha sido enviado en un momento determinado. De igual manera, en el caso del certificado digital desde el cual se generó dicha firma alcance su tiempo de vigencia o fuera cancelado, la firma digital previamente creada desde el mismo, conservará su integridad por los periodos de tiempos que sean necesarios según la exigencia legal aplicable.

Las firmas y certificados digitales buscan garantizar que la implementación del MGD se realice en base a los “*esquemas de documentos electrónicos técnica y jurídicamente válidos*” (Cero Papel), implicando que los funcionarios y servidores firmen digitalmente todos los documentos oficiales generados de manera digital.

Los certificados digitales para firmar digitalmente, a ser empleados en el MGD, pueden ser los certificados digitales de persona jurídica contenidos en dispositivos criptográficos, o de persona natural contenidos en el Documento Nacional de Identidad electrónico – DNle, ello en base a la normativa vigente, al análisis que efectúe cada entidad en función de sus necesidades, diseños de sus aplicaciones y sistemas, y la evaluación de riesgos respectiva.

En tal sentido, los documentos electrónicos firmados digitalmente generados dentro del MGD, deben incluir:

- a) El contenido del documento electrónico en el formato de documento establecido por la entidad.
- b) La información básica de cada una de las firmas del documento definida en el Anexo 10.
- c) La descripción y valor de los metadatos mínimos obligatorios definidos por la SEGDI.

8.2.8. Innovación y Mejora Continua

El Responsable Directivo debe revisar y mejorar continuamente el desempeño del MGD, tomando como entrada el resultado de la supervisión

²⁵ De conformidad con el Artículo 2.- Ámbito de aplicación de la Ley 27269, de Firmas y Certificados Digitales.

y medición del mismo, a fin de implementar actividades de mejora continua o innovación. Estas acciones deben priorizarse de acuerdo a los resultados del análisis de riesgos que disponga la entidad.

Las acciones de innovación o planes de mejora deben estar disponibles como información documentada.

8.2.9. Inducción y Capacitación

El Responsable Directivo debe gestionar la incorporación en su Plan de Desarrollo de las Personas (PdP), un programa para mejorar el desempeño y conocimientos de los servidores y funcionarios públicos en gestión documental, firmas y certificados digitales, interoperabilidad y otros, que permitan alcanzar el logro de los objetivos del MGD.

8.2.10. Interoperabilidad²⁶

Los sistemas o aplicaciones dentro del marco del MGD deben emplear la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE²⁷ para el envío automático de documentos electrónicos entre entidades de la Administración Pública.

Los procedimientos relativos a la publicación y consumo de servicios de la PIDE, así como sus condiciones asociadas, estándares y lineamientos son establecidos y administrados por la SEGDI. En consecuencia, las entidades deberán interconectar sus sistemas o aplicativos de gestión documental a esta Plataforma, de acuerdo al procedimiento establecido en la página web de dicha Secretaría²⁸.

Cabe resaltar, 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. Los metadatos son parte integrante de los documentos y no puede estar exento de ellos.

En tal sentido, las entidades deberán incluir en sus aplicativos de gestión documental, la estructura de metadatos establecido por la SEGDI en su página web²⁹.

²⁶ La *interoperabilidad* tiene como encuadre jurídico el **Título II** *Del procedimiento administrativo*, **Capítulo II** *De los sujetos del procedimiento*, **Subcapítulo III** *Colaboración entre entidades*, de la **Ley N° 27444**, *Ley del Procedimiento Administrativo General*.

²⁷ De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8° del Decreto Legislativo N° 1310.

²⁸ Ver: <http://www.gobiernodigital.gob.pe/interoperabilidad/>

²⁹ Ver: <http://www.gobiernodigital.gob.pe>

8.3. Procesos

Para implementar el MGD, la entidad debe contemplar en el desarrollo de su gestión por procesos y en sus sistemas o aplicativos de gestión documental, los cuatro (04) procesos principales de la gestión documental, según se indica a continuación:

8.3.1. Recepción

Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:

- a) Establecimiento de los puntos de recepción de documentos conforme al TUO de la LPAG.
- b) Recepción de documentos electrónicos a través de los sistemas o aplicaciones de gestión documental.
- c) Los documentos recibidos en soporte papel deben ser digitalizados, haciendo uso de equipos de captura de imágenes y procedimientos informáticos apropiados, conforme a la normatividad vigente.
- d) Establecer los criterios y horarios de atención para la recepción de documentos en soporte en papel o electrónico, conforme a sus políticas.
- e) Considerar las actividades de revisión y verificación de documentos recibidos al interior de la entidad (comunicaciones internas), y aquellos intercambiados con otras entidades de la Administración Pública (comunicaciones externas), conforme al TUO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad.
- f) Considerar las actividades de derivación de los documentos a las áreas respectivas.
- g) Considerar los criterios para el “cargo de recepción” de acuerdo a lo indicado en el literal b) del Anexo 10.
- h) Definir la(s) herramienta(s) informática(s) a utilizar (**ver numeral 8.2.6**).
- i) Considerar las excepciones que impidan la normal recepción del documento por parte de las personas responsables de la actividad.

8.3.2. Emisión

Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:

- a) Preferentemente se deben generar los documentos en formato electrónico con firma digital, reduciendo progresivamente las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel.

- b) Establecer los formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad conforme a la tipología documental especificada en el proceso de archivo.
- c) Emitir los documentos en el momento en que se llevó a cabo la actividad o en el tiempo oportuno, de acuerdo a los plazos establecidos, a cargo del funcionario o servidor responsable de dicha actividad, y haciendo uso de los medios y herramientas asignadas para tal fin.
- d) Considerar las excepciones que impidan la normal emisión del documento por parte de los responsables de la actividad.

8.3.3. Archivo

Se entiende como función archivística la gestión de los documentos en soporte papel y electrónico desde su elaboración hasta su disposición final.

En tal sentido, la entidad debe:

- a) Cumplir e implementar los procesos archivísticos, tales como: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos³⁰.
- b) Establecer los lineamientos para la valoración de los documentos, conforme a las normas del Sistema Nacional de Archivos, determinando el valor permanente o temporal del documento, según corresponda.
- c) Implementar medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, tanto para aquellos nacidos electrónicamente o aquellos que son resultado de un proceso de digitalización. La implementación de estas medidas debe permitir:
 - La migración de soportes y formatos por obsolescencia tecnológica.
 - Facilitar la accesibilidad y recuperación de los documentos.

8.3.4. Despacho

Los lineamientos que la entidad debe considerar como mínimo para este proceso son los siguientes:

- a) Establecer las actividades que permitan garantizar que los documentos en soporte papel o electrónicos lleguen a su destino, incluidos solo sus anexos, de ser el caso.

³⁰ Resolución Jefatural N° 073-85-AGN-J Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos

- b) Ejercer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que permitan verificar su recepción.
- c) Considerar las excepciones que impidan el normal despacho de los documentos por parte de las personas responsables de la actividad.

Los lineamientos o procedimientos para los procesos de recepción, emisión, archivo y despacho deben estar disponibles como información documentada.