

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 120 -2022-J-OPE/INS

RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 14 JUN. 2022

VISTO:

El Expediente N° 14669-2022 que contiene el Informe N° 004-2022-OEEI-OGIS/INS de la Oficina Ejecutiva de Estadística e Informática, la Nota Informativa N° 063-2022-OGIS/INS de la Oficina General de Estadística e Informática; el Informe N° 031-2022-OEO-OGAT/INS de la Oficina Ejecutiva de Organización con Proveído N° 205-2022-OGAT/INS de la Oficina General de Asesoría Técnica del Instituto Nacional de Salud; el Informe N° 005-2022-CFSG-OGAJ/INS con Proveído N° 077-2022-DG-OGAJ/INS de la Oficina General de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que el proceso de modernización de la gestión del Estado 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;

Que, el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, establece que el gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, estableciendo en su numeral 18.5 del artículo 18, que las entidades deben Implementar servicios digitales haciendo un análisis de la arquitectura digital y rediseño funcional;

Que, la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas, establece en su artículo 3 que las entidades de la administración pública implementan, en un plazo no mayor de doce meses a partir de su promulgación, los servicios digitales de la mesa de partes digital y notificación electrónica, los mismos que deben respetar los principios, derechos y garantías del debido procedimiento, sin afectar el derecho a la defensa y a la igualdad de las partes, así como la prestación de los servicios públicos digitales señalados en el artículo 18 del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital;

Que, asimismo, el numeral 3.3 del artículo 3 del citado cuerpo normativo prescribe que el servicio de notificaciones electrónicas se implementa a través de casillas electrónicas u otro medio tecnológico que cumpla con las características de la notificación establecidas en el artículo 20 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo



General, y con la especificación de domicilio digital establecido en el artículo 22 del Decreto Legislativo 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley del Gobierno Digital;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 085-2022-J-OPE/INS se aprueba la Directiva N° 031-INS-OGIS-V.02 "Directiva de Trámite Documentario del Instituto Nacional de Salud" que establece las normas, procedimientos y responsabilidades para la correcta gestión documental (recepción, registro, digitalización, despacho, distribución y seguimiento de la documentación) física y electrónica de los expedientes que se generan en la institución, así como los que ingresan a la entidad;

Que, el citado documento normativo establece que mediante un procedimiento específico se aprueba el funcionamiento de la Mesa de Partes Virtual del Instituto Nacional de Salud;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 087-2022-J-OPE/INS se aprueba el Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual del INS – PRA-INS-045 Edición N° 01 que establece disposiciones para el uso de la mesa de partes virtual en el INS;



Que mediante el Informe N° 004-2022-OEEI-OGIS/INS de la Oficina Ejecutiva de Estadística e Informática y la Nota Informativa N° 063-2022-OGIS/INS de la Oficina General de Estadística e Informática se emite opinión favorable de la revisión técnica de la propuesta N° 003-2022 de actualización del Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual del INS – PRA-INS-045 Edición N° 01; en razón de las precisiones que se realizan en los numerales 4.6, y 5.5.2 de la citada propuesta de actualización planteada;



Que, mediante el Informe N° 031-2022-OEO-OGAT/INS de la Oficina Ejecutiva de Organización remitido con Proveído N° 205-2022-OGAT/INS de la Oficina General de Asesoría Técnica, se emite opinión favorable de la revisión formal de la propuesta de "Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual del Instituto Nacional de Salud", al verificar los aspectos de forma dispuestos en el numeral 6.1 de la Directiva N° 001-INS/OGAT-V.04 "Directiva para la Planificación, Elaboración, Revisión, Aprobación, Difusión y Actualización de los Documentos del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Salud", aprobada con Resolución Jefatural N° 175-2013-J-OPE/INS;



Que, conforme a los considerandos expuestos y en cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 31170, corresponde la emisión del acto resolutivo que apruebe el "Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual del Instituto Nacional de Salud";



Con las visaciones del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Organización, del Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Estadística e Informática, del Director General de la Oficina General de Información y Sistemas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Técnica, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica; del Sub Jefe del Instituto Nacional de Salud; y

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital; la Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas; la Directiva N° 001-INS/OGAT-V.04 "Directiva para la Planificación, Elaboración, Revisión, Aprobación, Difusión y Actualización de los Documentos del Sistema de Gestión del Instituto Nacional de Salud" y, en uso de las atribuciones conferidas en el literal h) del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2003-SA;





SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, el "Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual en el Instituto Nacional de Salud" PRA-INS-045.-Edición N° 02, que en Anexo adjunto forma parte de la presente Resolución Jefatural.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO, el "Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual en el Instituto Nacional de Salud" PRA-INS-045.-Edición N° 01, aprobado por Resolución Jefatural N° 087-2022-J-OPE/INS.

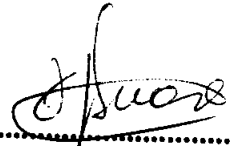
Artículo 3.- DISPONER, que la Oficina General de Información y Sistemas, dentro del ámbito de su competencia, comunique, difunda y gestione la implementación del Procedimiento aprobado por la presente Resolución Jefatural.

Artículo 4.- NOTIFICAR, la presente Resolución Jefatural a los Centros Nacionales y Oficinas Generales del Instituto Nacional de Salud, para su implementación correspondiente.

Artículo 5.- ENCARGAR, a la Oficina Ejecutiva de Organización, la publicación de la presente Resolución en el Portal de Internet del Instituto Nacional de Salud www.ins.gob.pe

Regístrese y comuníquese.




.....
Victor Suárez Moreno
JEFE
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
Certifico que la presente copia fotostática es Copia Fiel del Original que he tenido a la vista y que he devuelto al interesado
Registro N° 123 Lima 14/06/22
.....
Erika Álvarez Yraia
FEBATARIO


PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

PRA-INS- 045 - Edición N° 02



Elaborado por:	OGIS OGIS	Sr. Carlos Verástegui García Ing. Jeniffer Sandy Torres
Revisado por:	OGIS DG OGAT OEO OGAT OEO OGAJ DG	Méd. Leonardo Rojas Mezarina Elizabeth Ojeda Alegría Méd. Germán Rivera Del Río Abog. Alcides Chávarry Correa
Aprobado por:	JEFATURA	Méd. Víctor Suárez Moreno
	Resolución Jefatural N° 120 -2022-J-OPE/INS	
	Fecha: 14 / 06 / 2022	




	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02

ÍNDICE

1. Objetivo.....	3
2. Ámbito de aplicación.....	3
3. Referencias o base legal	3
4. Aspectos generales	3
5. Procedimiento para el uso de la mesa de partes virtual	4
6. Responsabilidades	7
7. Formularios	7




	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el uso de la Mesa de Partes Virtual del Instituto Nacional de Salud.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente procedimiento es de aplicación por todas las unidades de organización del Instituto Nacional de Salud.


3. BASE LEGAL

- 3.1. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 3.2. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.3. Ley N° 31170, que dispone la Implementación de las Mesas de Partes Digitales y Notificaciones Electrónicas.
- 3.4. Decreto de Urgencia N° 006-2020, que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital.
- 3.5. Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- 3.6. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.7. Decreto Legislativo N° 1504, que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la prevención y control de enfermedades.
- 3.8. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.9. Decreto Supremo N° 001-2003-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INS.
- 3.10. Resolución Jefatural N°175-2013-J-OPE/INS, que aprueba la Directiva N° 001-INS/OGAT-V.04 "Directiva para la Planificación, Elaboración, Revisión, Aprobación, Difusión y Actualización de los Documentos del Sistema de Gestión del INS".
- 3.11. Resolución Jefatural N°085-2022-J-OPE/INS, que aprueba la Directiva N° 031-INS/OGIS-V.02: Directiva de trámite documentario del Instituto Nacional de Salud.

4. ASPECTOS GENERALES

- 4.1. Definiciones Operativas:
 - 4.1.1. **Administrado:** Persona natural o jurídica, que actúa en nombre propio o en virtud de representación, y que requiere la atención de una solicitud ante el INS.
 - 4.1.2. **Buzón de Notificaciones:** Casilla electrónica asignada al administrado, y que constituye su domicilio digital, en la cual se depositan los actos administrativos emitidos por el INS.
 - 4.1.3. **Credencial de acceso:** Identificador del administrado que contiene el usuario y contraseña asignado, el cual se obtiene luego del registro de administrado o luego de haber solicitado su afiliación al buzón de notificaciones, cuya finalidad es autenticar la identidad del administrado en un entorno digital.
 - 4.1.4. **Documento:** Información contenida en cualquier medio de soporte y que ha sido recibido como información y/o prueba por la entidad en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. Comprende las solicitudes para realizar un trámite, solicitar información, presentar una queja, recursos administrativos, remitir comunicaciones, etc.




	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02


- 4.1.5. **Mesa de Partes Virtual:** Tipo de canal digital que brinda el INS, a través del cual los administrados pueden presentar documentos y hacer seguimiento de los mismos, de acuerdo a los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.1.6. **Notificación Electrónica:** Acto procedimental de la administración pública destinado a hacer conocer un hecho o decisión determinada a los administrados, a través del empleo del buzón de notificaciones asignado al administrado por el INS.
- 4.1.7. **Servicio Digital:** Servicio provisto de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los administrados y personas en general.
- 4.2. El INS pone a disposición su Mesa de Partes Virtual (MPV) a todos los administrados que cuenten con Documento Nacional de Identidad (DNI), Carné de Extranjería (CE) o Registro Único de Contribuyente (RUC), como un medio alternativo para la presentación de documentos para su tramitación ante el INS.
- 4.3. La MPV no sustituye a la mesa de partes presencial, cuyo funcionamiento es regulado por lo dispuesto en la Directiva N° 031-OGISS-INS-V.02 para el uso del Sistema Único de Trámite Documentario del Instituto Nacional de Salud.
- 4.4. El canal digital es de uso exclusivo para la presentación de documentos.
- 4.5. La Mesa de Partes Virtual estará habilitada las veinticuatro (24) horas del día y los siete (07) días de la semana para la presentación de documentos.
- 4.6. Los documentos presentados entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados en el mismo día hábil. Los documentos presentados los sábados, domingos y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados el primer día hábil siguiente.
- 4.7. La notificación de la respuesta emitida por el INS se envía al buzón de notificaciones asignado al administrado. Para lo antes descrito, al momento de realizar su registro, el administrado autoriza expresamente al INS a realizar tal procedimiento. Para conocer su contenido, el usuario ingresa al buzón de notificaciones utilizando su usuario y clave para acceder al documento correspondiente.
- 4.8. De forma automática a la notificación al buzón de notificaciones, se emite un aviso indicando que se encuentra una respuesta al trámite iniciado mediante la mesa de partes virtual. El precitado aviso es remitido al correo electrónico consignado por el administrado, al momento de realizar el registro.
- 4.9. El usuario es responsable de acceder al buzón de notificaciones en cuanto recibe la notificación en el correo (que ha consignado para tal efecto al momento de obtener el usuario y clave correspondiente).

5. PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL

5.1. Ingreso a la Mesa De Partes Virtual (MPV)

- 5.1.1. El administrado que desea presentar un documento, reingresar un trámite o hacer seguimiento del mismo, accede a la Mesa de Partes Virtual del INS a través de su Portal Institucional (www.ins.gob.pe).
- 5.1.2. Para acceder a la Mesa de Partes Virtual del INS, el administrado se registra por única vez y obtiene sus credenciales de acceso (usuario y contraseña). El usuario será el número de DNI del administrado y la contraseña secreta es establecida por el usuario al realizar el registro correspondiente. Dicho registro permite al INS autenticar la identidad del administrado en un entorno digital.



	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02

5.1.3. El sistema de la Mesa de Partes Virtual permite al usuario, eliminar su registro en el momento en el que este considere necesario realizarlo. El usuario asume la responsabilidad por la eliminación de su registro antes de que cualquier trámite iniciado ante el INS a través de la Mesa de Partes Virtual concluya. En este caso, la imposibilidad de realizar cualquier notificación al usuario implicará que el documento correspondiente sea archivado y que el trámite iniciado concluya en caso exista alguna acción que el administrado deba realizar para su continuación, aplicándose en este caso lo dispuesto por el artículo 202 del TUO de la Ley N° 27444.

5.2. Presentación de documentos a través de la MPV

5.2.1. A través de la Mesa de Partes Virtual es posible presentar un documento principal debidamente firmado (manuscrito o digital) y sus anexos (firmados, de ser el caso) que resulten necesarios al administrado, para los fines del trámite que desea realizar. Cada documento no debe exceder los 10 Megabyte (MB); en caso exceda dicha capacidad, los documentos deben ser presentados a través de un enlace web (link) consignado en la Mesa de Partes Virtual.

5.2.2. El documento principal debe ser presentado en formato PDF. El personal de la Mesa de Partes Virtual recibe: (a) Documentos escaneados que cuenten con las firmas manuscritas necesarias; (b) Documentos electrónicos que cuenten con alguna de las modalidades de firma electrónica dispuestas en el Reglamento de la Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales. (c) Documentos electrónicos generados a partir de un formulario web disponible en las plataformas o portales web de la institución. Los documentos anexos pueden ser presentados en formato PDF, JPG, JPEG o PNG.

5.2.3. El documento principal debe contener los requisitos establecidos en el TUO de la Ley N° 27444 para su admisión a trámite:

- a) Nombre del administrado en caso de ser personal natural, o razón social en caso de ser persona jurídica.
- b) DNI en caso de ser persona natural o RUC en caso de ser persona jurídica, así como el DNI y nombre completo de su representante.
- c) Domicilio real del administrado.
- d) Exposición del asunto que motiva la presentación de su requerimiento.

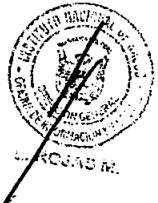
Asimismo, en los casos que corresponda, el documento debe contener anexos, sea en el documento principal o en los anexos, según los requisitos establecidos en el TUPA del INS para su tramitación.


5.2.4. Una vez realizada la presentación de los documentos en la Mesa de Partes Virtual, se genera de manera automática una constancia de recepción, que es remitida al correo electrónico que ha consignado el administrado al momento del registro.

5.3. Recepción Del Documento

5.3.1. Una vez ingresado el documento a la MPV, el personal encargado procede a la verificación del documento presentado. De existir alguna observación, ésta se notifica al buzón de notificaciones del administrado, comunicando en un solo acto y por única vez, a fin que subsane la observación en el plazo de dos (2) días hábiles.

5.3.2. En tanto no se subsane los requisitos omitidos, no se procede con el trámite solicitado y se suspende el cómputo del plazo de tramitación.



	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02

5.3.3. Si el administrado no cumple con subsanar lo requerido en el plazo antes descrito, se considera como no presentado el documento, procediendo a archivar el mismo. Dicha disposición es comunicada al administrado a través del buzón de notificaciones.

5.4. Seguimiento del expediente por el administrado

5.4.1. Para realizar el seguimiento de su expediente, el administrado debe ingresar a la Mesa de Partes Virtual.

5.5. Remisión del expediente digital al área competente

5.5.1. Una vez recibido el expediente presentado a través de la MPV, verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para su tramitación y en caso no existan observaciones (o éstas hayan sido subsanadas), el personal de Mesa de Partes asigna número y lo remite mediante el Sistema de Trámite Documentario al área o unidad orgánica correspondiente. Dicha remisión se realiza entre las 8:00 horas hasta las 16:30 horas, siendo posible realizarlo en horario posterior, en tanto no afecte la correcta tramitación del expediente administrativo. El registro en el sistema de trámite documentario considera la fecha de envío del documento por el usuario a la mesa de partes virtual del INS.

5.5.2. En caso la remisión desde Mesa de Partes sea realizada en horario posterior al señalado en el numeral precedente, el área que recibe el expediente, debe tramitarlo dentro de las 24 horas siguientes a su recepción, no siendo posible exceder dicho plazo, bajo responsabilidad del encargado/a.

5.5.3. Para la tramitación de los expedientes, antes de su remisión al área correspondiente, el encargado de Mesa de Partes procede a imprimir el documento principal, sus anexos y la Hoja de Envío de Trámite General dispuesta en la Directiva de Trámite Documentario del INS. La tramitación posterior a dichos actos se realiza de acuerdo a lo dispuesto en el citado cuerpo normativo.

5.6. Notificación en el buzón de notificaciones

5.6.1. La notificación se realiza en el día hábil, entre las 8:00 y 16:30 horas. La notificación realizada entre las 16:31 y 23:59 horas, se considera como efectuada al día hábil siguiente.

5.6.2. La notificación surte efecto una vez depositada en el buzón de notificaciones asignado por el INS al administrado, independientemente del momento en que haya ingresado a esta o haya dado lectura al documento notificado.


5.6.3. El cómputo de plazo es contabilizado a partir del día siguiente hábil de efectuada la notificación al buzón de notificaciones.

5.6.4. En el momento que se efectúe la notificación, se envía una alerta al correo electrónico consignado por el administrado en la Solicitud de Registro.

5.6.5. La no recepción de la alerta de notificación en el correo electrónico del administrado no invalida el acto de notificación realizado en el buzón de notificaciones.

5.6.6. Ante un supuesto de contingencia del buzón de notificaciones que afecte la operatividad del mismo, el INS puede remitir la documentación al administrado en medios físicos, considerándose como válido para tal efecto el domicilio consignado en la solicitud y, alternativamente el consignado al momento de realizar el registro para la activación del buzón de notificaciones.



	PROCEDIMIENTO	PRA-INS-045
	PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	Edición N° 02

5.6.7. El INS no asume responsabilidad alguna frente al administrado en los siguientes casos:

- a) Cuando se presentan problemas de carácter técnico imputables al proveedor del servicio de Internet del administrado o a su propia infraestructura tecnológica, que le impida acceder al buzón de notificaciones asignado.
- b) Cuando se presentan otros problemas de carácter técnico no previstos que afecten el acceso al servicio, no imputables al INS.

5.7. Consideraciones complementarias

5.7.1. RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADO

- a) El administrado debe utilizar la credencial de acceso asignada por el INS de acuerdo con lo establecido en el presente Procedimiento.
- b) El administrado debe garantizar la autenticidad e integridad de los documentos presentados por la Mesa de Partes Virtual.
- c) El administrado debe revisar permanentemente el buzón de notificaciones asignado por el INS una vez que éste haya sido activado, a efectos de tomar conocimiento oportuno de los documentos que le hayan sido notificados.
- d) El administrado debe mantener activo el buzón de notificaciones mientras se encuentre en trámite algún expediente iniciado a través de la Mesa de Partes Virtual.
- e) El administrado debe mantener activo el correo electrónico consignado al momento de realizar el registro, a efectos de recibir las alertas de notificación al buzón de notificaciones.
- f) El administrado debe asegurar que el correo electrónico donde se reciben las alertas de notificación cuente con espacio disponible suficiente para ello.
- g) El administrado debe revisar frecuentemente el correo electrónico al que se enviarán las alertas de notificación.

5.7.2. La Oficina General de Información y Sistemas del INS desarrolla y mantiene el funcionamiento e implementación de mejoras a la Mesa de Partes Virtual del INS.

5.7.3. Respecto a la fiscalización posterior, en caso de comprobar fraude o falsedad en la declaración, información o en la documentación presentada por el administrado a través de los diferentes canales de atención, el INS considerará no satisfecha la exigencia respectiva para todos sus efectos, procediendo conforme a las disposiciones del TUO de la Ley N° 27444, en lo que resulte aplicable.

6. RESPONSABILIDADES

6.1. La OGIS, a través de la Oficina Ejecutiva de Estadística e Informática, es responsable de difundir el presente Procedimiento y brindar asistencia técnica sobre su contenido.

6.2. Las Direcciones Generales supervisan el cumplimiento del presente Procedimiento, y las Direcciones Ejecutivas son responsables de su aplicación.

7. FORMULARIOS

No existen formularios utilizados en aplicación del presente procedimiento.

