

MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO		
DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00: MESA DE PARTES VIRTUAL		
Proyecto Especial Alto Mayo Informática	Versión 1.0	Página 1 de 8

Directiva N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00

Mesa de Partes Virtual

Proyecto Especial Alto Mayo

Versión 1.0

Año 2020



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO		
DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:		
MESA DE PARTES VIRTUAL		
Proyecto Especial Alto Mayo Informática	Versión 1.0	Página 2 de 8

Historial de Revisiones

Fecha	Versión	Autor	Detalle	Estado
14/04/2020	1.0	ESRS	Versión preliminar del documento	Elaborado
15/04/2020	1.0	ETI	Equipo de Trabajo de Informática	Revisado
15/04/2020	1.0	ESRS	Documento revisado para ser aprobado	Trámite de aprobación

Autor

ESRS : Ing. Ernesto Segundo Ríos Sandoval
Especialista en Sistemas e Informática

Revisión

ETI : - Ernesto Segundo Ríos Sandoval
- Sarita Lloja Segura
- Darwin Jhenns Pachamora Altamirano
- Jimmy Denis Vásquez Laines
- Jhermain Mondragón Ocampo

Aprobación



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO

DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:

MESA DE PARTES VIRTUAL

Proyecto Especial Alto Mayo
Informática

Versión 1.0

Página 3 de 8

Tabla de Contenido

Introducción	4
MESA DE PARTES VIRTUAL	5
DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO	5
1. Objeto	5
2. Finalidad	5
3. Alcance	5
4. Base Legal	5
5. Disposiciones Generales	6
6. Procedimiento General de la Mesa de Partes Virtual	7
7. Anexo: Diagrama de Proceso de la Mesa de Partes Virtual	8



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO

DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:

MESA DE PARTES VIRTUAL

Proyecto Especial Alto Mayo
Informática

Versión 1.0

Página 4 de 8

Introducción

El trámite documentario es un proceso muy importante en una organización, puesto que involucra la agilidad del trámite interno y la interacción y atención a los ciudadanos, proveedores o usuarios de los productos y servicios de la organización.

Así mismo, de este proceso dependen la ejecución y resultados de otros procesos también importantes dentro de la cadena de procesos ejecutados para cumplir los objetivos organizacionales, por lo que resulta primordial brindar las facilidades a los usuarios externos (ciudadanos, proveedores o usuarios de los productos y servicios) para que inicien sus trámites mediante el uso de la tecnología existente.

A través del presente documento, el Proyecto Especial Alto Mayo, pretende establecer los mecanismos necesarios para la interacción con sus usuarios externos, a fin de que tengan una alternativa más para el inicio de sus trámites.

La mesa de partes virtual del Proyecto Especial Alto Mayo representa solo una alternativa más para los ciudadanos; es decir, no reemplaza el procedimiento normal del trámite presencial de documentos en la mesa de partes física; por el contrario, lo complementa.

La coyuntura mundial, que no es ajena a nuestro país y nuestra región, es precisa para la aplicación de la tecnología como soporte estratégico a los procesos del Proyecto Especial Alto Mayo.



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO		
DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:		
MESA DE PARTES VIRTUAL		
Proyecto Especial Alto Mayo Informática	Versión 1.0	Página 5 de 8

MES DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO

1. Objeto

La **“Mesa de Partes Virtual del Proyecto Especial Alto Mayo”**, en adelante las "mesa de partes virtual", tienen como objeto establecer el marco general para el trámite de documentos tanto por parte de los ciudadanos, proveedores o usuarios de los productos y servicios del Proyecto Especial Alto Mayo, como por sus usuarios o trabajadores internos.

2. Finalidad

La finalidad de la mesa de partes virtual es la establecer un mecanismo adicional para que los ciudadanos, proveedores o usuarios de los productos y servicios del Proyecto Especial Alto Mayo inicien sus trámites requeridos usando la tecnología, minimizando los riesgos coyunturales y asegurando la continuidad operativa. También, tiene por finalidad de establecer un mecanismo adicional para el trámite interno de documentos, mientras se implemente la firma digital.

3. Alcance

La mesa de partes virtual es de uso obligatorio por el personal del Proyecto Especial Alto Mayo, independientemente de su vínculo laboral o contractual con la institución, así como de las personas naturales o jurídicas que necesiten realizar trámites en la entidad.

4. Base Legal

- Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVI-19) en el territorio nacional.



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO

DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:

MESA DE PARTES VIRTUAL

Proyecto Especial Alto Mayo
Informática

Versión 1.0

Página 6 de 8

- Resolución Ministerial N° 072-2020-TR, que aprueba la guía para la aplicación del trabajo remoto, del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo
- TUO de la Ley N° 27444: Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, modificada por el Decreto Legislativo N° 1446.

5. Disposiciones Generales

La mesa de partes virtual se enmarca en lo dispuesto en la base legal mencionada anteriormente, con las siguientes disposiciones:

- Se hará uso del correo electrónico institucional para el trámite de documentos mediante la mesa de partes virtual.
- Se hará uso del sistema de trámite documentario para el trámite de documentos mediante la mesa de partes virtual.
- El uso del correo electrónico constituye un mecanismo legal válido que representa la recepción y trámite de documentación virtual.
- El modelo de trámite virtual es independiente del sistema de trámite documentario.

Responsabilidades

- Es responsabilidad de Informática implementar y mantener toda la infraestructura tecnológica que dé soporte a la mesa de partes virtual.
- Es responsabilidad de los usuarios del sistema de trámite documentario de uso en la institución, seguir los procedimientos establecidos para la mesa de partes virtual del Proyecto Especial Alto Mayo.
- Es responsabilidad de la Gerencia General – Relaciones Públicas, la difusión de la mesa de partes virtual, mediante material noticioso (notas de prensa, afiches o información multimedia), a fin de que la ciudadanía esté enterada de la alternativa de trámite.



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO		
DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00:		
MESA DE PARTES VIRTUAL		
Proyecto Especial Alto Mayo Informática	Versión 1.0	Página 7 de 8

6. Procedimiento General de la Mesa de Partes Virtual

- Los ciudadanos, proveedores o usuarios del Proyecto Especial Alto Mayo iniciarán sus trámites documentarios, que normalmente lo hacían de manera presencial por mesa de partes, mediante el envío de un correo electrónico a mesadepartevirtual@peam.gob.pe, adjuntando su documento digitalizado.
- El operador de la mesa de partes virtual del Proyecto Especial Alto Mayo registrará el documento en el sistema de trámite documentario de uso institucional y derivarlo a sus destinatarios para su atención, estableciendo, en el detalle de la derivación, la naturaleza del trámite virtual.
- El operador de la mesa virtual responderá el correo electrónico del ciudadano, proveedor o usuario del Proyecto Especial Alto Mayo, informándole el número de expediente de trámite documentario, para su respectivo seguimiento. En caso que la información no esté completa, se solicitará al usuario que complete la información.
- Todo el trámite consiste en el pase del documento digitalizado a los destinatarios que correspondan vía correo electrónico, registrándose cada pase o derivación en el sistema de trámite documentario.
- En caso que se requiera generar un documento físico para continuar con el trámite, este deberá indicar que los adjuntos son documentos digitalizados que se envían mediante correo electrónico institucional.
- Los operadores de la mesa de partes virtual son los mismos usuarios del sistema de trámite documentario, quienes pueden hacer el trabajo remoto.



MESA DE PARTES VIRTUAL DEL PROYECTO ESPECIAL ALTO MAYO		
DIRECTIVA N° 001-2020-GRSM-PEAM-01.00: MESA DE PARTES VIRTUAL		
Proyecto Especial Alto Mayo Informática	Versión 1.0	Página 8 de 8

7. Anexo: Diagrama de Proceso de la Mesa de Partes Virtual

El diagrama de proceso de la Mesa de Partes Virtual del Proyecto Especial Alto Mayo, es otro documento que se anexa al presente documento y forma parte de este.



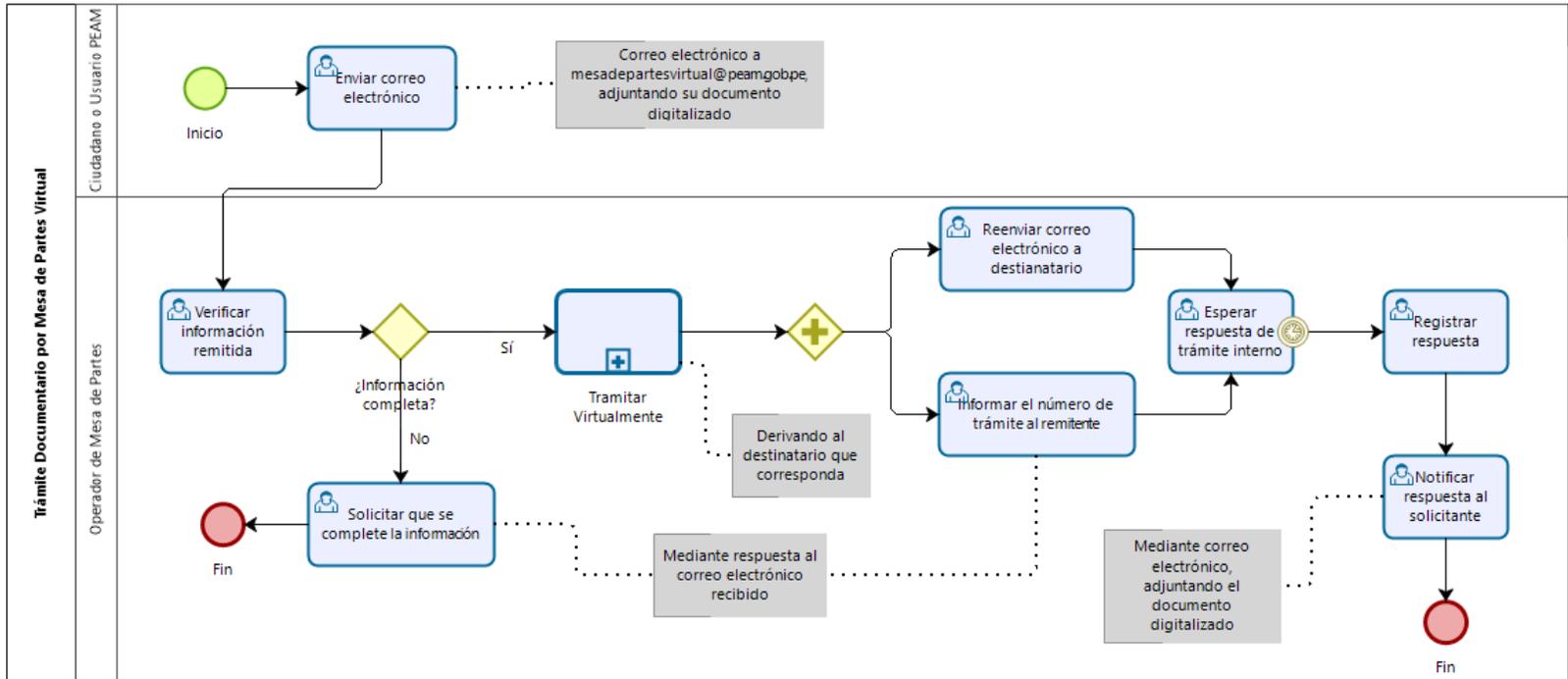
Mesa de Partes Virtual

Proyecto Especial Alto Mayo

Bizagi Modeler



1 TRÁMITE DOCUMENTARIO POR MESA DE PARTES VIRTUAL



Versión:

1.0

Autor:

Informática Proyecto Especial Alto Mayo

1.1 TRÁMITE DOCUMENTARIO POR MESA DE PARTES VIRTUAL

Descripción

El proceso de "Trámite Documentario por Mesa de Partes Virtual" del Proyecto Especial Alto Mayo, tiene como finalidad, brindar un mecanismo adicional a los ciudadanos o usuarios de los productos y servicios que mantiene la entidad, para que puedan realizar sus trámites de documentos por mesa de partes, sin la necesidad de apersonarse a la mesa de partes física.

El procedimiento a seguir consiste en lo siguiente:

- Los ciudadanos o usuarios del PEAM podrán iniciar trámites, que normalmente lo hacían de manera presencial por mesa de partes, mediante el envío de un correo electrónico a mesadepartesvirtual@peam.gob.pe, adjuntando su documento digitalizado.
- El operador de la mesa de partes virtual del PEAM podrá registrar el documento en el sistema de trámite documentario de uso institucional y derivarlo a sus destinatarios para su atención, estableciendo, en el detalle de la derivación, la naturaleza del trámite virtual.
- El operador de la mesa virtual podrá responder el correo electrónico del ciudadano o usuario del PEAM, informándole el número de expediente de trámite documentario, para su respectivo seguimiento. En caso que la información no esté completa, se solicitará al usuario que complete la información.
- Todo el trámite consiste en el pase del documento digitalizado a los destinatarios que correspondan vía correo electrónico, registrándose cada pase o derivación en el sistema de trámite documentario.



- En caso que se requiera generar un documento físico para continuar con el trámite, este deberá indicar que los adjuntos son documentos digitalizados que se envían mediante correo electrónico institucional.
- Los operadores de la mesa de partes virtual son los mismos usuarios del sistema de trámite documentario, quienes pueden hacer el trabajo remoto.
- El sitio web institucional (www.peam.gob.pe) y en las redes sociales del PEAM difundirán permanentemente el modelo de trámite documentario.

Cabe precisar que este procedimiento es alternativo y que no reemplaza el procedimiento presencial del trámite, si no lo complementa.

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Fin

Descripción

Fin del proceso de trámite documentario por Mesa de Partes Virtual.

1.1.1.2 Esperar respuesta de trámite interno

Descripción

Actividad de usuario. Esperar respuesta de trámite interno.

1.1.1.3 Registrar respuesta

Actividad de usuario. Consiste en el registro del documento en el sistema de trámite documentario.

1.1.1.4 Notificar respuesta al solicitante

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en la notificación de la respuesta al usuario solicitante, mediante el correo electrónico, adjuntando la respuesta digitalizada.



1.1.1.5

 Inicio

Descripción

Inicio del proceso.

1.1.1.6

 ¿Información completa?

Descripción

Decisión. En el caso que la información remitida por el ciudadano o usuario PEAM, mediante el correo electrónico, se encuentre completa, se continuará con el registro del trámite en el sistema de trámite documentario; caso contrario se solicitará al remitente del correo, que complete la información, terminando con el proceso.

Flujos

Sí

No

1.1.1.7

 Fin

Descripción

Fin del proceso de trámite documentario por Mesa de Partes Virtual.

1.1.1.8

 Enviar correo electrónico

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en que el ciudadano o usuario PEAM inicia el trámite documentario enviando un correo electrónico a mesadepartes@peam.gob.pe, adjuntando su documento número telefónico de contacto, para cualquier coordinación respecto del trámite.

1.1.1.9

 Verificar información remitida

Descripción

Actividad de recepción. Consiste en que el operador de la mesa de partes verifica que la información remitida por el ciudadano o usuario PEAM, mediante el correo electrónico, cumpla con los requisitos para el trámite.



1.1.1.10  Solicitar que se complete la información

Descripción

Actividad de envío. En el caso que la información remitida por el ciudadano o usuario PEAM no se encuentre completa, se solicita al remitente del correo, mediante respuesta al correo electrónico recibido, que complete la información, terminando con el proceso.

1.1.1.11  Tramitar Virtualmente

Descripción

Actividad de usuario. Subproceso. En el caso que la información remitida por el ciudadano o usuario PEAM se encuentre completa, se registra el trámite en el sistema de trámite documentario de uso en la entidad.

Proceso

1.1.1.12 [Trámite Virtual - Trámite Virtual](#)

1.1.1.13  Reenviar correo electrónico a destinatario

Descripción

Actividad de envío. El operador de la mesa de partes reenvía el correo recibido, al correo electrónico institucional de los destinatarios que correspondan, como actividad adicional al registro y derivación del documento en el sistema de trámite documentario.

1.1.1.14  Informar el número de trámite al remitente

Descripción

Actividad de envío. El operador de la mesa de partes responde el correo recibido al remitente del trámite, indicándole el número de registro en el sistema de trámite documentario, como actividad adicional al registro y derivación del documento en el sistema de trámite documentario. Adicionalmente, puede notificar lo mismo mediante mensaje o llamada al número telefónico de contacto del remitente.



1.1.1.15  Compuerta Paralela

Descripción

Compuerta paralela. Las actividades "reenviar correo electrónico a destinatario" e "informar el número de trámite documentario" deberán ser realizadas paralelamente.

1.1.1.16  Ciudadano o Usuario PEAM

Descripción

Representa a los ciudadanos o usuarios de los productos y servicios que mantiene el Proyecto Especial Alto Mayo, también puede ser un proveedor de productos y servicios del Proyecto Especial Alto Mayo.

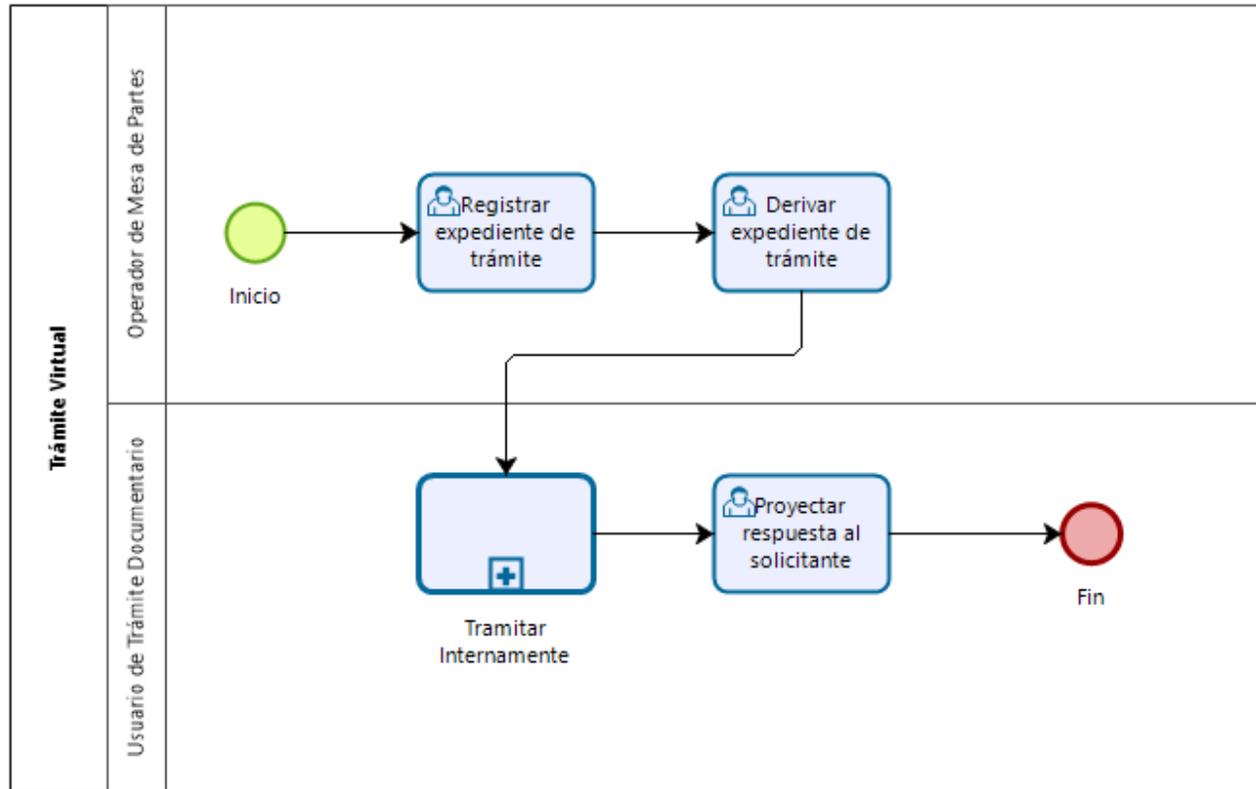
1.1.1.17  Operador de Mesa de Partes

Descripción

Representa a los operadores de la mesa de partes virtual. Son los usuarios del sistema de trámite documentario de uso en el Proyecto Especial Alto Mayo.



2 TRÁMITE VIRTUAL



Versión:

1.0

Autor:

Informática Proyecto Especial Alto Mayo

2.1 TRÁMITE VIRTUAL

Descripción

Actividad de usuario. Subproceso.

El trámite virtual de expedientes se refiere al trámite de los documentos que ingresaron por mesa de partes virtual, es decir que contienen un documento digitalizado adjunto.

En caso que se requiera generar un documento físico para continuar con el trámite, este deberá indicar que los adjuntos son documentos digitalizados que se envían mediante correo electrónico institucional.

2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1.1 Registrar expediente de trámite

Descripción

Actividad de usuario. Permite registrar el expediente de trámite en el sistema de trámite documentario de uso institucional.

2.1.1.2 Derivar expediente de trámite

Descripción

Actividad de usuario. Permite derivar el expediente de trámite en el sistema de trámite documentario de uso institucional.

2.1.1.3 Tramitar Internamente

Descripción

Actividad de usuario. Subproceso. Consiste en el trámite de documentos virtuales internos, provenientes de la mesa de partes virtual y de los documentos internos.



Proceso

2.1.1.4 [Trámite Virtual Interno - Tramite Virtual Interno](#)

2.1.1.5  Fin

Descripción

Fin del proceso de Trámite Virtual.

2.1.1.6  Proyectar respuesta al solicitante

Descripción

Actividad de usuario. Subproceso. Consiste en elaborar el proyecto de respuesta que será enviado al solicitante o remitente inicial.



3 TRÁMITE VIRTUAL INTERNO

Versión:

1.0

Autor:

Informática Proyecto Especial Alto Mayo

3.1 TRAMITE VIRTUAL INTERNO

Descripción

Actividad de usuario. Subproceso.

El trámite virtual interno de expedientes se refiere al trámite de los documentos que ingresaron por mesa de partes virtual, es decir que contienen un documento digitalizado adjunto.

En caso que se requiera generar un documento físico para continuar con el trámite, este deberá indicar que los adjuntos son documentos digitalizados que se envían mediante correo electrónico institucional.



3.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

3.1.1.1 Recibir expediente de trámite

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en recibir el documento en el sistema de trámite documentario y en el correo electrónico institucional.

3.1.1.2 Registrar documento

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en registrar en el sistema de trámite documentario el nuevo documento de respuesta.

3.1.1.3 Reenviar correo electrónico a destinatario interno

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en reenviar el correo electrónico que inició el trámite virtual a los destinatarios que correspondan.

3.1.1.4 ¿Respuesta con otro documento?

Descripción

Decisión. Si la respuesta se hará con otro documento, este deberá ser registrado y derivado en el sistema de trámite documentario y el documento digitalizado que inició el trámite deberá ser enviado por correo electrónico institucional. En caso contrario, solo necesitará derivar el expediente y reenviar el el correo electrónico que inició el trámite.

Flujos

No

Sí

3.1.1.5 Responder expediente de trámite

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en responder el documento en el sistema de trámite documentario y en el correo electrónico institucional.

3.1.1.6 Fin

Descripción

Fin del proceso de Trámite Virtual Interno.

3.1.1.7 Derivar documento

Descripción

Actividad de usuario. Consiste en derivar en el sistema de trámite documentario el nuevo documento de respuesta.

