



**Título:** Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad

**Versión:** 02  
**Fecha de Vigencia:**

**DIRECTIVA N°006-2019-INACAL**

**GESTIÓN DOCUMENTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD**

<b>ROL</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
<b>Elaborado por:</b>	Diego Santa María Guevara	Responsable del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.		
<b>Revisado por:</b>	Katherine Huerto Victorio	Jefa (d.t.) de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
	José Antonio Barandiarán Minaya	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		
<b>Aprobado por:</b>	Carlos Ernesto Benites Saravia	Gerente General		

**CONTROL DE CAMBIOS**

Nº	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
-	-	Versión inicial del documento	01	04/12/2019
1	-	En toda la directiva se ha incluido la utilización del lenguaje inclusivo.	02	
2	7.2.2	Se cambio el numeral y el nombre del subtítulo, antes: 7.2.3 Recepción Digital. Ahora 7.2.2 Recepción Digital de documentos externos en la Mesa de Partes.		
3	7.2.2.1	Se ha incluido el siguiente párrafo: Todo documento presentado ante el INACAL, que inicie algún trámite y/o procedimiento (TUPA, TUSNE); debe ser ingresado y canalizado de manera obligatoria a través de la Mesa de Partes Digital en el marco de lo establecido en el artículo 128 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.		
4	7.2.2.2	Se ha incluido el siguiente párrafo: El horario de recepción de los documentos presentados a través de Mesa de Partes Digital del INACAL, es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.		
5	7.2.2.3	Se ha incluido el siguiente párrafo: Los documentos ingresados entre las 00h00 horas hasta las 23h59 horas se consideran presentados dentro del mismo día.		
6	7.2.2.6	Se ha incluido el siguiente párrafo: Los anexos (archivos adjuntos) deben venir en formato PDF o Excel; los de gran volumen deben ser remitidos en archivo comprimido ZIP o RAR.		
7	7.2.2.8	Se ha incluido el siguiente párrafo: La Mesa de Partes Digital del INACAL envía automáticamente al usuario/a un aviso al correo consignado por el administrado indicando el número de trámite y contraseña para seguimiento a través de la página web del INACAL.		
8	7.2.3	Se cambió el numeral del subtítulo, antes: 7.2.2. Recepción de documentos internos entre áreas usuarias. Ahora 7.2.3. Recepción de documentos internos entre áreas usuarias.		
9	7.3.3.6	Se ha incluido en el párrafo lo siguiente: y/o designación temporal "(d.t)".		

10	7.4.1.4	Se ha incluido el siguiente párrafo: Los documentos que no ingresen a través del Sistema de Interoperabilidad serán digitalizados y distribuidos de manera física, utilizando de manera obligatoria el Anexo N° 03: “Distribución de Documentos” y/o Cuaderno de Cargo.	02	
11	7.4.3.1	Se ha incluido el siguiente párrafo: Toda documentación que deba notificarse externamente a alguna entidad pública o privada, persona natural o jurídica, debe ser derivada al correo de correspondencia@inacal.gob.pe (por ningún motivo se debe notificar de manera directa a los/as administrados/as).		
12	7.4.3.6	Se ha incluido el siguiente párrafo: Todo documento para notificar, físico o virtual deberá ser remitido a la Mesa de Partes del INACAL hasta las 15:00 hrs. Pasado el horario establecido se realizará el envío de los documentos al siguiente día hábil dentro del horario establecido (8:30 a 15:00 hrs)		
13	7.4.3.8	Se ha incluido el siguiente párrafo: En el caso de notificaciones externas realizadas por el servicio de mensajería externa particular; de no poder hacerse efectiva la notificación, éstas serán devueltas a las áreas usuarias indicando el motivo de la devolución.		
14	7.5.2	Se ha incluido el siguiente párrafo: El archivo digital de la gestión documental que se genera se almacena en el servidor del SGD, realizándose un “Back Up” periódicamente en dispositivos electrónicos administrados por el EFTI.		
15	7.1.1.9	Se ha incluido como nuevo documento oficial interno “Aviso de Discusión Pública”.		
16	7.1.2.6	Se ha incluido como nuevo documento oficial externo “Constancia”.		

## I. FINALIDAD

Asegurar que el proceso de Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad - INACAL, se desarrolle de forma óptima, en cumplimiento de las disposiciones sobre Gobierno Digital emitidas por la Presidencia del Consejo de Ministros.

## II. BASE LEGAL

N°	Norma Legal	Título
1	Ley N° 26902	Ley que establece la obligación de los Organismos del Estado y sus Dependencias de consignar su denominación oficial completa en sus comunicaciones.
2	Ley N° 27658	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
3	Ley N° 29733	Ley de Protección de Datos Personales.
4	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
5	Ley N° 27269	Ley de Firmas y Certificados Digitales.
6	Decreto Legislativo N° 1412	Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
7	Decreto Legislativo N° 1310	Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
8	Decreto Supremo N° 043-2003-PCM	Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
9	Decreto Supremo N° 052-2008- PCM	Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
10	Decreto Supremo N° 056-2008- PCM	Dictan normas sobre información a ser consignada en la documentación oficial de los Ministerios del Poder Ejecutivo y los Organismos Públicos adscritos a ellos.
11	Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM	Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.
12	Decreto Supremo N° 004-2019-JUS	Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
13	Decreto Supremo N° 009-2019 PRODUCE	Decreto Supremo que aprueba la Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad - INACAL.
14	Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP	Aprueban la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo".
15	Resolución Jefatural N° 026-2019- AGN/J	Aprueban la Directiva N° 006-2019-AGN/DDPA "Lineamientos para la foliación de documentos archivísticos de las entidades públicas".
16	Resolución de Gerencia General N° 019 2019-INACAL/GG	Aprueba la Directiva N° 004-2019-INACAL "Lineamientos para el funcionamiento de los archivos del INACAL".

17	Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022 PCM/SGP	Aprueban la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
18	Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI	Aprueban el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los órganos del Instituto Nacional de Calidad.

### IV. DEFINICIONES

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

- a) **Acta:** Documento que registra temas o hechos de lo sucedido, tratado o acordado, como resultado de reuniones de trabajo o de actuaciones como parte del ejercicio de las funciones de las unidades de organización con la finalidad de documentar, formalizar y dar validez a lo sucedido, tratado o acordado.
- b) **Área Usuaria:** Unidad de organización del Instituto Nacional de Calidad que, como parte de la gestión de los procesos a su cargo recibe, emite, deriva o archiva documentación, además de generar la correspondencia necesaria
- c) **Administrado/a:** Persona natural o jurídica, cualquiera sea su convicción o interés, que participe en un procedimiento administrativo.
- d) **Certificado Digital de Suscriptor:** Es un documento credencial electrónico generado y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación, el cual vincula un par de claves con una persona natural o jurídica confirmando su identidad.
- e) **Comité:** Es una unión de puestos de distinta especialidad a cargo de un determinado proyecto o encargo. Su agrupamiento es temporal y no se constituye como parte de la estructura orgánica.
- f) **Comunicaciones Escritas:** Constituidos por aquellos documentos oficiales que se remiten o reciben de las unidades de organización del Instituto Nacional de Calidad, así como de otras entidades públicas, privadas o personas naturales.
- g) **Correo Electrónico:** Medio electrónico de envío y recepción de comunicaciones e información en general, cuyos efectos tienen la misma validez que los demás tipos de comunicaciones escritas. Las condiciones de uso del correo electrónico serán establecidas por el Equipo Funcional de Tecnología de la Información.
- h) **Documento:** Es toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza presentados por personas naturales o que se generen en los organismos públicos y privados como resultado de sus actividades.

- i) **Documento Interno:** Documento elaborado, suscrito y cursado entre las diversas unidades de organización del Instituto Nacional de Calidad a manera de comunicación, en cumplimiento de sus funciones.
- j) **Documento Externo:** Documento elaborado, suscrito y cursado entre el Instituto Nacional de Calidad y los/as administrados/as o entre el primero y otras entidades públicas o privadas. Su clasificación se detalla en el numeral 7.1.2.
- k) **Documento Electrónico:** Unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por el Instituto Nacional de Calidad, en virtud de sus funciones o competencias, utilizando el Sistema de Gestión Documental.
- l) **Entidad de Certificación:** Es la persona jurídica, pública o privada que presta indistintamente servicios de producción, emisión, gestión, cancelación u otros servicios inherentes a la certificación digital. En el Perú, está representada por la Entidad de Registro del Estado Peruano - EREP-Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC.
- m) **Expediente:** Documento o conjunto de documentos (físicos o electrónicos) recibidos o emitidos por las unidades de organización del Instituto Nacional de Calidad relacionados a una misma temática, caso, procedimiento, que incluye, entre otras actuaciones, solicitudes, recursos o escritos.
- n) **Firma Digital:** Firma electrónica que, utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que este 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 y detectar cualquier modificación ulterior. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada utilizando un certificado digital emitido por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.
- o) **Firma Manuscrita:** Conjunto diferenciado de trazos, puntos y espacios, que realiza una persona en forma espontánea, especializada y frecuente, convirtiéndose en una manifestación de voluntad, que identifica socialmente al titular.
- p) **Foliación:** Es una acción administrativa u operación que consiste en numerar o enumerar correlativamente cada una de las hojas, fojas o folios, de todo documento archivístico o unidad documental recibida y/o generada por la entidad.
- q) **Gran Sello del Estado:** Imagen impresa que conforme al marco normativo vigente debe ser consignada en los documentos oficiales y/o en toda documentación que sea emitida por las entidades que conforman el Poder Ejecutivo y los organismos públicos adscritos a ellas.
- r) **Hoja de Trámite:** Documento emitido por el Sistema de Gestión Documental, cuya función es registrar el itinerario que sigue el expediente desde el inicio de su trámite hasta su archivo.
- s) **Interoperabilidad:** Permite a las entidades de la Administración Pública, interconectar, poner a disposición, acceder o suministrar la información o base de datos actualizadas que administran, recaben, sistematicen, creen o poseen respecto de los/as administrados/as, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo con Ley, para la tramitación de procedimientos administrativos y actos de administración interna.

- t) **Mesa de Partes:** Espacio físico en donde se lleva a cabo la recepción, registro, ingreso de los escritos presentados ante el Instituto Nacional de Calidad, además de la salida de aquellos documentos que este emite dirigidos a otras entidades o administrados/as de acuerdo con lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- u) **Notificación:** Es el acto administrativo mediante el cual se pone en conocimiento de los/as administrados/as los requisitos complementarios o las respuestas otorgadas a los trámites presentados.
- v) **Número de Registro:** Número correlativo anual de identificación única correspondiente al registro de un documento en el Sistema de Gestión Documental.
- w) **Sello:** Imagen impresa que identifica a las áreas usuarias; y refrenda la firma del responsable.
- x) **Servidor:** Unidad informática que proporciona diversos servicios a computadoras conectadas con ella a través de una red.
- y) **Servidor/a Civil:** Es aquel que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de funciones sustantivas y de administración interna de la entidad.
- z) **Sistema de Gestión Documental:** Es un software automatizado que soporta los procesos de recepción, emisión, derivación, generación de correspondencia y archivo de la documentación del Instituto Nacional de Calidad. Permite el reconocimiento de los documentos emitidos mediante la incorporación del certificado digital y el registro de la firma digital en los documentos electrónicos emitidos por el área usuaria; así como, la interoperabilidad con otras entidades.
- aa) **Software:** Expresión de un conjunto de instrucciones mediante palabras, códigos, planes o en cualquier otra forma que, al ser incorporadas en un dispositivo de lectura automatizada, es capaz de hacer que un computador ejecute una tarea y obtenga un resultado.
- bb) **Suscriptor:** Es el/la servidor/a civil responsable de la generación y uso de la clave privada a quien se la vincula de manera exclusiva con un documento electrónico firmado.
- cc) **Trazabilidad:** Se define trazabilidad como aquel procedimiento que permite conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un expediente tramitado en el Instituto Nacional de Calidad.

## V. ABREVIATURAS

**INACAL:** Instituto Nacional de Calidad.

**EFGDAC:** Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.

**EFTI:** Equipo Funcional de Tecnología de la Información.

**EFABAS:** Equipo Funcional de Abastecimiento.

**EREP:** Entidad de Registro del Estado Peruano.

**GG:** Gerencia General.

**LPAG:** Ley del Procedimiento Administrativo General.

**OA:** Oficina de Administración.

**OAJ:** Oficina de Asesoría Jurídica.

**OCEI:** Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

**OPP:** Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

**PE:** Presidencia Ejecutiva.

**RENIEC:** Registro Nacional de Identificación y Estado Civil.

**TUO:** Texto único Ordenado.

**TUPA:** Texto Único de Procedimientos Administrativos.

**TUSNE:** Texto Único de Servicios No Exclusivos.

**SGD:** Sistema de Gestión Documental.

## VI. DISPOSICIONES GENERALES

### 6.1 Política Documental

La política documental de la Gerencia General es la siguiente:

“La Gestión Documental del INACAL será eficiente y efectiva, procurando la eliminación del uso de papel en las comunicaciones internas y externas, adoptando buenas prácticas que hagan dinámicas las comunicaciones en beneficio de nuestros administrados; apoyándonos en los criterios de la Política del Sistema Integrado de Gestión del INACAL. Utiliza como herramienta un Sistema de Gestión Documental que permite el uso de firmas y certificados digitales con las tecnologías de la información y las comunicaciones disponibles, alineándonos a la Política Nacional de Modernización de la Gestión del Estado”.

### 6.2 Responsabilidades

- 6.2.1. Los niveles de acceso al SGD son establecidos por la Gerencia General, quien a través del EFGDAC se encarga de ejercer la supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.
- 6.2.2. La OPP autoriza mediante memorando, en caso se constituya un Equipo Funcional o un comité determinado, la creación y el uso de la codificación para emitir correspondencia interna y externa.
- 6.2.3. Todas las áreas usuarias del INACAL son responsables del debido y estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.
- 6.2.4. La elaboración de los documentos oficiales que se generen en el INACAL se efectúa en estricta observancia de la presente Directiva, bajo responsabilidad de los/as servidores/as civiles encargados/as de su redacción, firma y procesamiento.
- 6.2.5. El EFGDAC tiene la responsabilidad de:
  - a) Gestionar la recepción, digitalización, derivación, seguimiento, referenciación, notificación, trazabilidad y consulta de la documentación que se tramita en el INACAL.
  - b) Garantizar el acceso eficiente a la documentación e información que produzcan las unidades de organización del INACAL.
  - c) Coordinar las acciones que permitan el eficaz cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

- d) Atender dentro de los plazos de ley vigentes, las solicitudes de acceso a la información pública, reclamos y quejas presentadas por los/as ciudadanos/as, en coordinación con las unidades de organización responsables de la información.
- e) Planificar las acciones para la implementación del SGD del INACAL, que contribuya a la efectividad en la toma de decisión, promueva la eficiencia en el otorgamiento de los servicios, cumpla con la legislación vigente y esté alineado a estándares internacionales de gestión de calidad.
- f) Elaborar y proponer documentos normativos y acciones que permitan el eficiente cumplimiento de las disposiciones legales en materia de archivo y trámite documentario, que aporten a su adecuada tramitación y organización por parte de las unidades de organización del INACAL.
- g) Control y seguimiento de los documentos generados por las áreas usuarias, a través del SGD para ser notificados de manera digital a través del servicio de mensajería local y nacional y en casos excepcionales a través del motorizado institucional.

**6.2.6.** El EFTI tiene la responsabilidad de:

- a) Proveer el código de identificación del usuario (login) y contraseña (password) para el uso del SGD.
- b) Proporcionar a la institución soluciones de tecnología que aseguren la confidencialidad, seguridad y disponibilidad de la información.

**6.2.7.** Los responsables de las áreas usuarias del INACAL tiene la responsabilidad de:

- a) Solicitar la asignación de un usuario del SGD para los/las servidores/as civiles de la unidad de organización a su cargo, que realicen o participen de las actividades de tramitación de documentos; así como de solicitar su baja cuando dejen de pertenecer a la institución.
- b) Coordinar y controlar la atención oportuna de los documentos derivados a su despacho; para lo cual deben designar a un/a servidor/a civil responsable que se encargue de gestionar y monitorear el uso de SGD.

**6.2.8.** El usuario del SGD tiene la responsabilidad de:

- a) Revisar de manera continua la bandeja de entrada del SGD a fin de atender oportunamente los expedientes derivados.
- b) Registrar obligatoriamente toda la información y/o tramite del expediente en el SGD a fin de conocer el flujo y el estado de este en tiempo real.
- c) Continuar obligatoriamente todo flujo de trámite cuando el procedimiento no haya culminado de manera definitiva. La finalización del procedimiento debe ser registrada por el último usuario participante del mismo una vez culminado.

- d) Referenciar todo expediente (asunto) externo o interno que haya sido derivado a varias dependencias.

### 6.3 Seguridad y accesibilidad

- 6.3.1** Los/as servidores/as civiles tienen un usuario y contraseña, personal e intransferible, para acceder al SGD, a través de lo cual se demuestra la autoría de las operaciones que el usuario realiza en el sistema.
- 6.3.2** El SGD debe mantener niveles de acceso, a fin de garantizar que los documentos se encuentran disponibles únicamente para aquellos/as servidores/as civiles autorizados/as. Los/as servidores/as civiles tienen acceso a los documentos que emiten, que les fueron derivados o copiados y al contenido total de las carpetas documentales asociadas a dicho documento.
- 6.3.3** De requerirse diferentes niveles de acceso a los ya indicados, estos deben ser solicitados a la Gerencia General a través del EFGDAC, para su aprobación.
- 6.3.4** Los miembros de la Alta Dirección, los/las Directores/as y/o los/las Responsables de Equipos Funcionales tienen la potestad de delegar las operaciones del SGD a un/a servidor/a civil que éste designe. Dicha delegación no implica la firma y vistos digitales de los documentos.
- 6.3.5** El SGD guarda un registro permanente de las operaciones ejecutadas en el mismo.

### 6.4 Operatividad en caso de contingencias

- 6.4.1** El EFGDAC en coordinación con EFTI deben establecer mecanismos y lineamientos para garantizar la continuidad de los procesos de gestión documental en el INACAL, en caso se presenten contingencias que afecten la operatividad de estos.
- 6.4.2** En caso de presentarse alguna contingencia, los/as servidores/as civiles deben ejecutar los procesos de recepción y despacho de los documentos de forma manual.
- 6.4.3** En caso de que el SGD presente inconvenientes en su funcionamiento, se brinda el correo [atencionalciudadano@inacal.gob.pe](mailto:atencionalciudadano@inacal.gob.pe), a fin de recibir los documentos a ser tramitados, en tanto se supere la contingencia.
- 6.4.4** El/la servidor/a civil de la Mesa de Partes solicita al/la administrado/a un número telefónico o dirección de correo electrónico de contacto, para brindarle el número de registro asignado al documento presentado.
- 6.4.5** Superada la contingencia, las áreas usuarias registran la documentación en el SGD y obtienen los números de expediente respectivos. Luego de lo cual, el EFTI y el EFGDAC verifican que el SGD cuente con los registros actualizados de los documentos, a fin de no afectar la trazabilidad de estos.

**6.4.6** En caso de emisión de documentos internos, cada una de las áreas usuarias deben de continuar con la numeración correlativa de manera manual en función al último expediente registrado en el SGD, empleando para ello una hoja de cálculo Excel.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

### 7.1 Clasificación de los documentos

Los documentos oficiales emitidos como resultado del ejercicio de las funciones y competencias pueden ser de carácter interno o externo.

#### 7.1.1 Documentos Internos:

##### 7.1.1.1 Acta:

Finalidad: Documento o escrito en el que se registra lo sucedido, tratado o acordado en una reunión.

Alcance: Se dirige a todas las áreas usuarias de la Institución.

Emisor: Emitido por el responsable de la unidad de organización que convoca a reunión, y suscrito por los responsables, participantes o asistentes de este.

Estructura: Ver Anexo N° 07.

##### 7.1.1.2 Correo Electrónico:

Finalidad: Medio de comunicación electrónico. Tiene por finalidad solicitar o recibir información oficial, adjuntar archivos de documentos, proyectos de nomas o documentos oficiales. El correo electrónico es considerado un medio oficial de envío y recepción de información, por tal motivo, la correspondencia que utiliza este medio tiene plena validez para todos los efectos. Las condiciones de uso del correo electrónico son establecidas por el EFTI.

Alcance: Se remite a los/as servidores/as civiles del INACAL u otras entidades u organismos. Opcionalmente debe solicitarse confirmación de lectura a fin de acreditar su recibo por el destinatario.

Emisor: No aplica una estructura estándar, pero debe tener el sello del post firma de la persona que suscribe el documento.

Estructura: No aplica.

##### 7.1.1.3 Hoja de Trámite:

Finalidad: Documento emitido por el SGD, cuya función es registrar el itinerario que sigue el expediente administrativo desde el inicio de su trámite hasta su archivo.

Alcance: Se remite a los/as servidores/as civiles del INACAL.

Emisor: Visado por la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: Ver Anexo N° 08.

#### 7.1.1.4 Informe:

Finalidad: Documento en el cual se emite una opinión técnica fundamentada respecto a un tema o documento específico, debiendo contener necesariamente un análisis de los antecedentes que obren en el expediente respectivo, lo que permite obtener determinadas conclusiones y recomendaciones.

Alcance: Se remite a los/as servidores/as civiles de la entidad de mayor jerarquía que la del emisor.

Emisor: Suscritos por los titulares, responsables o encargados de las unidades de organización y/o servidores/as civiles de inferior jerarquía. El/la servidor/a civil de mayor jerarquía hace suyo el informe emitido.

Estructura: Ver Anexo N° 09.

#### 7.1.1.5 Memorando:

Finalidad: Transmitir en forma resumida asuntos diversos como: solicitar opinión o hacer consultas, comunicar, remitir o solicitar documentos o información, impartir órdenes sobre diversos asuntos, imponer sanciones. Se caracteriza por ser breve y de acción inmediata.

Alcance: Se remite a los/as servidores/as civiles del INACAL, de igual o menor jerarquía organizacional.

Emisor: Suscrito por la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: Ver Anexo N° 10.

#### 7.1.1.6 Memorando Múltiple:

Finalidad: Documento que tiene la misma finalidad que el memorando, es utilizado cuando se quiere comunicar de forma simultánea a más de un área usuaria del INACAL.

Alcance: Se remite a dos o más servidores/as civiles del INACAL, de igual o menor jerarquía organizacional.

Emisor: Suscrito por la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: Ver Anexo N° 11.

#### 7.1.1.7 Nota:

Finalidad: Sirve para transmitir en forma resumida comunicaciones diversas dirigidas a la Alta Dirección y mediante el cual se pueden acompañar otros documentos (Informes, Oficios u otros) junto con documentos en general.

Alcance: Se remite a la Alta Dirección.

Emisor: Suscrito por la Dirección o la Jefatura correspondiente.

Estructura: Ver Anexo N° 12.

#### 7.1.1.8 Resolución:

Finalidad: Documento de carácter oficial que dicta medidas o disposiciones normativas, o autoriza asuntos inherentes al quehacer institucional, así como asuntos de carácter normativo y técnico, en el ejercicio de sus funciones

Alcance: Órganos del INACAL con competencia para expedir este tipo de dispositivo normativo (PE, GG, OA, las Direcciones de Línea) quienes emitirán la resolución según corresponda.

Emisor: Suscrito por la PE, la GG, la OA, Direcciones de Línea, y visada por las unidades de organización que correspondan, según el alcance y ámbito funcional o competencia y en función a la normatividad aplicable.

Estructura: Ver Anexo N° 13.

#### **7.1.1.9 Aviso de Discusión Pública:**

Finalidad: Documento mediante el cual se somete a discusión pública los Proyectos de Normas Técnicas Peruanas, para recibir las observaciones de cualquier parte interesada.

Alcance: Se dirige a la sociedad civil nacional y extranjera.

Emisor: Es remitido por la DN

Estructura: Ver Anexo N° 14.

### **7.1.2 Documentos Externos:**

#### **7.1.2.1 Carta:**

Finalidad: Es un documento a través del cual el INACAL se puede comunicar con personas naturales o jurídicas.

Alcance: Se puede dirigir a entidades públicas, privadas o personas naturales según corresponda.

Emisor: Puede ser suscrito por la PE, la GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria. No es de carácter obligatorio, por lo que su pertinencia puede ser evaluada al existir los Oficios.

Estructura: Ver Anexo N° 15.

#### **7.1.2.2 Cédula de Notificación:**

Finalidad: Documento que tiene la finalidad comunicar o acompañar actos administrativos y/o resolutivos del INACAL.

Alcance: Se remite a una persona natural o jurídica.

Emisor: Suscrito por la PE, la GG, la PA o las Direcciones de Línea, según el alcance y ámbito funcional o competencia y en función a la normatividad aplicable.

Estructura: Ver Anexo N° 16.

#### **7.1.2.3 Nota de Prensa:**

Finalidad: Comunicación escrita que informa sobre los aspectos resaltantes de un evento realizado por el INACAL.

Alcance: Se dirige a los responsables de las secciones de noticias de los medios de comunicación escrito, radial, televisivo o web.

Emisor: Es remitido por la OCEI.

Estructura: Ver Anexo N° 17.

#### 7.1.2.4 Oficio:

Finalidad: Documento que permite comunicar disposiciones, formular consultas y/o pedidos, remitir información, invitación, agradecimientos, expresar opinión institucional o dar respuesta.

Alcance: Se dirige a entidades u organismos públicos, privados o personas naturales.

Emisor: Suscrito por la PE, la GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: ver Anexo N° 18.

#### 7.1.2.5 Oficio Múltiple:

Finalidad: Documento que es utilizado cuando va dirigido en forma simultánea a más de un destinatario.

Alcance: Se dirige a entidades u organismos públicos, privados o personas naturales.

Emisor: Suscrito por la PE, la GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: ver Anexo N° 19.

#### 7.1.2.6 Constancia:

Finalidad: Documento que tiene como propósito constatar alguna acción o hecho suscitado por la participación de cualquier parte interesada dentro del INACAL (Constancia de Comité o Subcomité Técnico de Normalización, Constancia de Trabajo, Constancia de Prestación de Servicio).

Alcance: Se remite a una persona natural o jurídica.

Emisor: Suscrito por la PE, la GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: ver Anexo N° 20.

## 7.2 Recepción de los documentos

### 7.2.1 Recepción física de documentos externos en la Mesa de Partes.

7.2.1.1 Los documentos presentados al INACAL de forma física (escritos), por personas naturales, jurídicas, públicas o privadas; que requieran una respuesta, deben ser ingresados y canalizados obligatoriamente a través de Mesa de Partes para su registro en el SGD.

7.2.1.2 El horario de recepción de documentos externos en la Mesa de Partes del INACAL es de lunes a viernes, de 08h30 a 16h30 horas, salvo feriados y días no laborales declarados por el Gobierno Nacional.

7.2.1.3 El/la servidor/a civil de Mesa de Partes debe orientar al/la administrado/a en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligado a recibirlos y darles ingreso para iniciar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.

- 7.2.1.4** El/la servidor/a civil de Mesa de Partes está autorizado para abrir todos los sobres donde se remitan los documentos dirigidos al INACAL, con excepción de los catalogados como “confidencial” o sobres referidos a procedimientos de selección (salvo aquellos referidos a procesos electrónicos). Los documentos son ingresados al SGD con la indicación antes mencionada, debiendo ser remitidos al destinatario en las mismas condiciones de seguridad con las que fueron recibidas.
- 7.2.1.5** Los documentos de índole personal como: tarjetas, invitaciones, reportes bancarios, notificaciones personales y otros similares, no son recibidos por el servidor civil de Mesa de Partes, salvo aquellas de carácter institucional.
- 7.2.1.6** Las comunicaciones escritas dirigidas a los/as servidores/as civiles que ya no laboren en el INACAL son derivadas al responsable de la unidad de organización en donde ellos prestaban sus servicios.
- 7.2.1.7** La Oficina de Administración por intermedio del EFABAS debe comunicar previamente al/la administrado que, de presentar facturas para pago, éstas deben ser remitidas a través de la Mesa de Partes física o Digital; acompañadas de un escrito (carta, solicitud, oficio), para el trámite correspondiente.
- 7.2.1.8** Todo documento, presentado por Mesa de Partes debe contener de manera legible, la siguiente información.
- a) Nombres y Apellidos completos, Domicilio, Número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carnet de Extranjería del/la administrado/a, o de ser el caso, tratándose de personas jurídicas, razón social de la empresa, número de RUC, nombre de la persona y/o representante legal quien suscribe el escrito.
  - b) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
  - c) Lugar, Fecha y Firma o Huella Digital del/la administrado/a, esta última en el caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
  - d) La indicación de la unidad de organización a la que va dirigido.
  - e) La dirección del lugar donde el/la administrado/a desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expreso en virtud del Artículo 20.1.2 del TUO de la LPAG (en caso de que el administrado desee ser notificado electrónicamente debe además indicar la dirección de correo electrónico).
  - f) El expediente debe presentarse debidamente foliado. Esta foliación se realiza en la parte superior derecha y de atrás hacia delante de manera correlativa (manual o digitalmente). La cantidad total de folios se señala en el escrito, al cual adjunta los documentos.

- g) La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA o TUSNE.
- h) En los casos que se presenten documentos a través de un medio óptico, estos deben ser adjuntados mediante un dispositivo no recargable (CD, DVD, USB u otros medios de almacenamiento de datos).
- i) La identificación del expediente (Número de Registro de la hoja de trámite), tratándose de procedimientos ya iniciados. Toda documentación complementaria deberá ser anexada al primer y único Número de Registro generado a través del SGD.

**7.2.1.9** El/la remitente debe tener una copia del escrito para que la emplee como cargo o constancia de presentación.

**7.2.1.10** Cuando el/la servidor/a civil de Mesa de Partes advierta que los documentos presentados no cumplen con los requisitos establecidos, procede del modo siguiente:

- a) En un solo acto y por única vez, registra el documento y las observaciones en el SGD, seguidamente anota, bajo la firma y sello del receptor en el escrito presentado y en la copia que conservará el administrado, las observaciones por incumplimiento de requisitos.
- b) Comunica al/la administrado/a que tiene dos (02) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción, para subsanar las observaciones y que de no presentarse la documentación pasa a ser considerada por la entidad como NO PRESENTADA.
- c) Mientras estén pendientes las subsanaciones, son aplicables las siguientes reglas:
  - i. No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni la prestación de la solicitud o el recurso.
  - ii. No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.
  - iii. Mesa de Partes no cursa la solicitud o el formulario a la unidad de organización competente para sus actuaciones en el procedimiento.
- d) Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, el registro ingresado en el SGD es invalidado, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarlos, reembolsándole el

monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado de acuerdo con el procedimiento respectivo.

- 7.2.1.11 En toda documentación ingresada, el/la servidor/a civil de Mesa de Partes debe registrar bajo su firma en el propio escrito, la hora, número de folios y el número de registro correspondiente.
- 7.2.1.12 Todo documento dirigido al INACAL, debe ser registrados, bajo responsabilidad, en el SGD por el/la servidor/a civil de Mesa de Partes, el cual genera automáticamente el número de expediente, conformado por el número de registro (numeración correlativa anual), el año, las letras “E” para los documentos externos, “I” para los documentos internos o las abreviaturas TUPA o TUSNE, según corresponda.
- 7.2.1.13 En el cargo del/la administrado/a, se adhiere una etiqueta en la que se consigna el Número de Registro Único y la respectiva clave, con la cual este/a puede informarse acerca del estado de su expediente o documento, a través de los canales de atención al ciudadano del INACAL (presencial, telefónica y virtual). El cargo así expedido tiene el mismo valor legal que el documento original.
- 7.2.1.14 Los documentos físicos recepcionados a través de Mesa de Partes, son digitalizados (en formato PDF con reconocimiento óptico de caracteres), y son vinculados al SGD, quedando a disposición de la entidad para su consulta. En el caso de los sobres con la anotación “confidencial” o similar, solo se digitaliza la carátula del sobre donde se evidencia esta denominación.

## 7.2.2 Recepción Digital de documentos externos en la Mesa de Partes:

- 7.2.2.1 Todo documento presentado ante el INACAL, que inicie algún trámite y/o procedimiento (TUPA, TUSNE); debe ser ingresado y canalizado de manera obligatoria a través de la Mesa de Partes Digital en el marco de lo establecido en el artículo 128 del T.U.O. de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 7.2.2.2 El horario de recepción de los documentos presentados a través de Mesa de Partes Digital del INACAL, es de veinticuatro (24) horas, los siete (7) días de la semana.
- 7.2.2.3 Los documentos ingresados entre las 00h00 horas hasta las 23h59 horas se consideran presentados dentro del mismo día.
- 7.2.2.4 Los documentos digitales contenidos en el SGD son considerados como reproducciones auténticas del documento físico original.
- 7.2.2.5 El documento principal (carta, solicitud, oficio, escrito o notificación) debe contar con firma manuscrita o digital y en archivo formato PDF.
- 7.2.2.6 Los anexos (archivos adjuntos) deben venir en formato PDF o Excel; los de gran volumen deben ser remitidos en archivo comprimido ZIP o RAR.

- 7.2.2.7** Durante el proceso de recepción digital, el/la servidor/a civil responsable de la recepción de los documentos, valida y revisa la remisión de anexos, de corresponder. En caso estos no puedan ser validados o se identifique alguna observación, se otorga un plazo de 48 horas para el levantamiento de las mismas, previa comunicación al/la administrado/a. Concluido el plazo y al no haberse realizado subsanación alguna, el documento externo se da como no recibido.
- 7.2.2.8** La Mesa de Partes Digital del INACAL envía automáticamente al usuario/a un aviso al correo consignado por el administrado indicando el número de trámite y contraseña para seguimiento a través de la página web del INACAL.
- 7.2.2.9** Los/as suscriptores/as a quienes se les asigne un Certificado Digital del Suscriptor deben efectuar personalmente la "Firma Digital" en los documentos correspondientes evitando que terceras personas utilicen las claves asignadas, bajo responsabilidad.
- 7.2.2.10** Los/as suscriptores/as a partir de la recepción del Certificado Digital del Suscriptor reconocen como propio y auténtico el documento que por su medio se genere y aceptan las consecuencias derivadas del uso de firma digital que expresa su voluntad para todo efecto legal, siendo responsables de la veracidad de la información registrada en todos los documentos que emitan, lo que se materializa en la firma de una Declaración Jurada.

### **7.2.3 Recepción de documentos internos entre áreas usuarias**

- 7.2.3.1** A cada área usuaria le corresponde una bandeja de recepción de documentos en el SGD, para mantener el orden y cumplir con la normativa en materia de archivo.
- 7.2.3.2** Los/as servidores/as civiles de las áreas usuarias deben emplear el número de registro asignado por el SGD, para la tramitación de sus expedientes, el mismo que debe ser utilizado hasta la culminación de este, a fin de establecer la trazabilidad correcta del documento.
- 7.2.3.3** La recepción de los documentos externos e internos a través del SGD, en todos los casos, es obligatoria para las áreas usuarias y/o los/as servidores/as civiles, asimismo, es responsabilidad de los/as servidores/as civiles verificar que cuente con la documentación completa.

## **7.3 Emisión de documentos**

### **7.3.1 En la Presentación**

- 7.3.1.1** Las comunicaciones escritas que requieran su impresión se deben elaborar y/o imprimir tomando en consideración las siguientes características:
- Tamaño de papel: A4 (210x297mm)
  - Tipo de papel: Papel bond de 80 gr.

- Tipo de letra (fuente): Arial Narrow 11

En caso de las Resoluciones el tipo de papel puede ser de papel bond de 80 gr. o papel membretado de igual o mayor gramaje.

**7.3.1.2** Solamente se imprime un (1) ejemplar de cada documento, el cual se incorpora al expediente respectivo. El documento de cargo y las demás copias que se necesitan se obtienen mediante fotocopia del ejemplar original, con excepción de aquellos casos en que por su necesidad así lo determine la Alta Dirección.

**7.3.1.3** La impresión de las comunicaciones escritas internas y externas es a doble cara, en atención a lo dispuesto por el artículo 4° del Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM.

**7.3.1.4** Toda correspondencia interna o externa debe incluir en la parte superior el Gran sello del Estado, identificando el órgano que lo genera, indicado en el Anexo N° 02 a): "Membrete del INACAL".

**7.3.1.5** Todas las comunicaciones escritas que contengan más de una página se numerarán en forma correlativa en la parte derecha del margen superior de la página.

Para la codificación de la documentación escrita, la unidad de organización coordina con el Equipo Funcional de Tecnología de la Información el envío de la respectiva SIGLA. En caso se requiera la creación de una nueva SIGLA, la unidad de organización deberá coordinar previamente con la Oficina de Planeamiento y Presupuesto.

**7.3.1.7** El uso de sellos para las firmas, vistos, recepción de los documentos en el INACAL se detalla en el Anexo N° 02 b): "Clasificación de los sellos".

## **7.3.2 En la Redacción**

**7.3.2.1** La elaboración de los documentos oficiales por parte del área usuaria se efectúa considerando la estructura de la clasificación de los documentos establecida en el numeral 7.1 de la presente Directiva.

**7.3.2.2** La redacción de las comunicaciones escritas debe ser breve y directa, precisa y clara; de fácil lectura y comprensión. Se cuida que el texto del documento se formule respetando las normas del correcto uso del idioma y la redacción (léxico, gramática, semántica, sintaxis, ortografía, entre otros); asimismo se revisa la corrección del estilo, de manera que el lenguaje propuesto esté orientado a que el texto sea de fácil comprensión, coherente y de conformidad con las funciones conferidas.

**7.3.2.3** La redacción de las comunicaciones escritas también debe considerar la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo". "Si no me nombras, no existo", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, como

herramienta para alcanzar la igualdad de género en el nivel simbólico del lenguaje en el INACAL.

### 7.3.3 En las firmas y el visado

- 7.3.3.1 Los documentos oficiales generados en el SGD se consideran emitidos una vez que son firmados (manual o digitalmente) y enviados al destinatario, por el/la responsable del área usuaria según corresponda, en el ámbito de sus funciones asignadas.
- 7.3.3.2 En el proceso de emisión de los documentos oficiales se permite el visado de estos, por parte del responsable del área usuaria o el/la servidor/a civil, de ser el caso, en el ámbito de sus funciones asignadas y la firma del Jefe/a y/o Director/a del área usuaria que lo emite.
- 7.3.3.3 Cuando las comunicaciones escritas físicas, contengan varias páginas, el/la responsable del área usuaria debe firmar y sellar la página final, así como colocar su V°B° en cada una de las páginas.
- 7.3.3.4 En el caso de las comunicaciones escritas que requieran ser emitidas por la GG o la PE pero que son originadas por otra área usuaria, estas deben presentarse a dichas instancias con el V°B° del área usuaria que lo originó.
- 7.3.3.5 Los anexos que se adjuntan a toda comunicación escrita cuentan con el visto bueno del responsable del área usuaria que lo elaboró.
- 7.3.3.6 Durante las vacaciones o licencias del responsable del área usuaria, el/la servidor/a civil encargado/a en su reemplazo, firma y/o visa la comunicación escrita utilizando la denominación de encargatura "(e)" y/o designación temporal "(d.t)", durante dicho periodo.
- 7.3.3.7 Para firmar digitalmente los documentos electrónicos en el SGD, el/la servidor/a civil autorizado debe tener instalado su certificado digital de persona jurídica en su ordenador.
- 7.3.3.8 Los documentos electrónicos emitidos en el SGD, que cuenten con una firma digital, tienen la misma validez y eficacia jurídica para el uso y fines administrativos internos y externos que una firma manuscrita que conlleve manifestación de voluntad.
- 7.3.3.9 La relación de firmas digitales autorizadas, así como los vistos de los/las servidores/as civiles son administrados por la OA, la cual periódicamente actualiza dicha relación tomando en consideración la rotación del personal.

## 7.4 Despacho de documentos

### 7.4.1 A través de Mesa de Partes

- 7.4.1.1 Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes son derivados en el día de su recepción al área usuaria al cual estén consignados.

- 7.4.1.2 En el caso de la documentación consignada al INACAL (no a un área usuaria), esta es derivada a la GG.
- 7.4.1.3 Los documentos electrónicos recibidos por la Mesa de Partes a través del Sistema de Interoperabilidad son derivados en el día de su recepción a las áreas usuarias correspondientes a través del SGD.
- 7.4.1.4 Los documentos que no ingresen a través del Sistema de Interoperabilidad son digitalizados y distribuidos de manera física, utilizando de manera obligatoria el Anexo N° 03: "Distribución de Documentos" y/o Cuaderno de Cargo.
- 7.4.1.5 Los documentos regulados por el TUPA, TUSNE y los calificados como "URGENTE" deben distribuirse inmediatamente a las áreas usuarias, atendiendo al principio de celeridad que establece la LPAG.
- 7.4.1.6 Los documentos que son dirigidos a los responsables de las áreas usuarias (ejemplo: equipos funcionales), son derivados directamente al jefe superior inmediato del órgano al cual pertenecen.

#### 7.4.2 Entre áreas usuarias

- 7.4.2.1 Las áreas usuarias reciben la documentación física y/o digital, previa verificación de la correcta derivación por corresponder.
- 7.4.2.2 Los documentos emitidos por el área usuaria son derivados a través del SGD; en la derivación se debe vincular, de ser el caso, otros documentos oficiales o adjuntar anexos que resulten necesarios para la atención.
- 7.4.2.3 En caso se genere documentación complementaria, esta debe ser anexada al primer y único Número de Registro generado a través del SGD.
- 7.4.2.4 El/la responsable del área usuaria debe indicar mediante documento dirigido al EFGDAC si requiere que determinados escritos sean derivados directamente a una unidad de organización a su cargo, en concordancia con el principio de celeridad que establece la LPAG.
- 7.4.2.5 El/la responsable del área usuaria delega el documento recibido al/la servidor/a civil subordinado/a a través del SGD para su atención correspondiente.
- 7.4.2.6 El documento derivado a través del SGD, debe ser remitido a su destinatario en el día, de lo contrario se efectúa la devolución del documento vía el SGD, con la observación "se devuelve por no haber recibido la documentación".
- 7.4.2.7 El área usuaria que advierta que la atención de la documentación derivada no es de su competencia, debe derivar la misma al área usuaria responsable a través del SGD, el mismo día de su recepción.

### 7.4.3 Para notificación externa

- 7.4.3.1** Toda documentación que deba notificarse externamente a alguna entidad pública o privada, persona natural o jurídica, debe ser derivada al correo de [correspondencia@inacal.gob.pe](mailto:correspondencia@inacal.gob.pe) (por ningún motivo se debe notificar de manera directa a los/as administrados/as).
- 7.4.3.2** El documento por notificar, físico o digital, debe ser remitido a la Mesa de Partes el mismo día de la derivación en el SGD, en caso contrario se procede a la devolución con la observación "se devuelve por no haber recibido la documentación".
- 7.4.3.3** No se acepta prioridades en las notificaciones con la consigna de URGENTE, salvo previa coordinación y autorización del responsable del EFGDAC.
- 7.4.3.4** Todo escrito dirigido a entidades públicas debe estar foliado en la parte superior derecha y de atrás para adelante, caso contrario se procede a la devolución para la subsanación correspondiente.
- 7.4.3.5** Toda correspondencia física debe ser remitida a la Mesa de Partes del INACAL en un sobre rotulado con los datos actualizados y previamente verificados, consignando destinatario, dirección y referencias.
- 7.4.3.6** Todo documento para notificar, físico o virtual debe ser remitido a la Mesa de Partes del INACAL hasta las 15:00 hrs. Pasado el horario establecido se realizará el envío de los documentos al siguiente día hábil dentro del horario establecido (8:30 a 15:00 hrs).
- 7.4.3.7** Los documentos que por necesidad deban de ser notificados a través del servicio motorizado, se enviarán siempre y cuando tengan como destino distritos cercanos a San Isidro y cuenten con la autorización del/la responsable del EFGDAC; caso contrario se procede a emplear el servicio de mensajería a nivel local y nacional.
- 7.4.3.8** En el caso de notificaciones externas realizadas por el servicio de mensajería externa particular; de no poder hacerse efectiva la notificación, éstas serán devueltas a las áreas usuarias indicando el motivo de la devolución.
- 7.4.3.9** En el caso de que en una segunda visita no pueda hacerse efectiva la notificación, el personal motorizado devuelve los documentos a la Mesa de Partes mediante el Anexo N° 06: "Formatos de devolución de documentos", para posteriormente proceder a la devolución física y a través del SGD de los documentos del área usuaria.
- 7.4.3.10** El/la servidor/a civil de Mesa de Partes es responsable de verificar que la documentación física y/o digital a notificar, consigne el nombre del destinatario y/o dirección completa (departamento, provincia y distrito) y/o correo electrónico, datos que son registrados en el SGD por el área usuaria solicitante.

**7.4.3.11** El/la servidor/a civil de Mesa de Partes entrega la correspondencia física a la empresa que brinda el servicio de mensajería local y nacional, mediante un cargo, en el que señala el día y hora de entrega, así como el nombre del mensajero que recibe. Anexo N° 04: "Registro de documentos entregados al Courier".

**7.4.3.12** Es importante mencionar los plazos para notificaciones y devoluciones de cargos, los cuales se pueden apreciar en el cuadro siguiente:

<b>Descripción</b>	<b>Días de plazo de notificación</b>	<b>Días de plazo de devolución de cargo</b>
1. Local (sobres de hasta 1 kg)		
Fácil Acceso	2	3
2. Nacional (sobres de hasta 1 kg)		
Fácil Acceso	4	5
Mediano Acceso	5	6
Difícil Acceso	6	7
Muy Difícil Acceso	7	8

Los plazos son contabilizados en días calendarios y a partir del día siguiente de remitida la documentación al servicio de mensajería local y nacional. Para la contabilización de los plazos, en caso de finalizar en un día no laborable, se considera el primer día hábil siguiente.

**7.4.3.13** El/la servidor/a civil de Mesa de Partes recibe el cargo del documento notificado al/la administrado/a, para posteriormente entregárselo al área usuaria correspondiente:

- a) Las confirmaciones de notificaciones (acuse de recibo y/o confirmación de entrega) de documentos digitales son remitidas a través de correo electrónico al área usuaria correspondiente.
- b) La notificación de los actos administrativos, en los casos que corresponda, se efectúa conforme a lo dispuesto en la LPAG.

## **7.5 Archivo de documentos**

**7.5.1** El SGD permite la adecuada organización, descripción, selección y conservación de los documentos digitales, de conformidad con la Directiva "Lineamiento para el funcionamiento de los archivos del INACAL".

**7.5.2** El archivo digital de la gestión documental que se genera se almacena en el servidor del SGD, realizándose un "Back Up" periódicamente en dispositivos electrónicos administrados por el EFTI.

**7.5.3** Los documentos en soporte físico que se originen por el flujo documental deben ser gestionados y custodiados en el archivo de gestión por cada una de las áreas usuarias, de conformidad con la Directiva N°004-2019-INACAL "Lineamientos para el funcionamiento de los archivos del INACAL".

- 7.5.4** El acceso a consultas de los documentos electrónicos con firma digital, cuyo trámite ha finalizado y aquellos digitalizados, se realiza a través del SGD.

## **7.6 Seguimiento y control**

- 7.6.1** El/la servidor/a civil del área usuaria debe acceder diariamente al SGD para verificar el estado del trámite de los documentos que le hayan sido derivados.

- 7.6.2** Corresponde a los/las servidores/as civiles responsables de las áreas usuarias efectuar el seguimiento de los documentos pendientes a fin de que estos sean atendidos dentro de los plazos establecidos por las normas vigentes y el TUPA.

## **7.7 Finalización de Documentos**

- 7.7.1** La finalización de los expedientes se realiza en el SGD, una vez notificada la respuesta definitiva al interesado o cuando el procedimiento haya culminado de manera definitiva.

- 7.7.2** La finalización antes mencionada, se realiza registrando en el SGD una sumilla de la respuesta brindada.

- 7.7.3** De ser el caso, cuando el expediente deba ser archivado definitivamente, sin que el área usuaria a cargo haya emitido un pronunciamiento, se debe consignar el motivo de la finalización.

## **VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

- 8.1** La emisión del respectivo certificado digital es gestionada por el INACAL ante el EREP-RENIEC.
- 8.2** En los casos de cese, rotación o desplazamiento de los/as servidores/as civiles, estos deben remitir un reporte a través del SGD de los expedientes pendientes de atención al responsable del EFGDAC, el mismo que forma parte de la entrega de cargo que realiza.
- 8.3** El uso del SGD, permite de forma progresiva la emisión y recepción de documentos oficiales, a través de la interoperabilidad, con otras entidades del Estado.

## **IX. ANEXOS**

- Anexo N° 01: Codificación de la Documentación Generada  
Anexo N° 02: Emisión de documentos del INACAL  
Anexo N° 03: Distribución de Documentos  
Anexo N° 04: Registro de documentos entregados al Courier  
Anexo N° 05: Formato de Aviso de Notificación  
Anexo N° 06: Formato de Devolución de Documentos  
Anexo N° 07: Acta  
Anexo N° 08: Hoja de Trámite  
Anexo N° 09: Informe  
Anexo N° 10: Memorando  
Anexo N° 11: Memorando Múltiple  
Anexo N° 12: Nota

- Anexo N° 13: Resolución
- Anexo N° 14: Aviso de Discusión Pública
- Anexo N° 15: Carta
- Anexo N° 16: Cedula de Notificación
- Anexo N° 17: Nota de Prensa
- Anexo N° 18: Oficio
- Anexo N° 19: Oficio Múltiple
- Anexo N° 20: Constancia

ANEXO N° 01

CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA

XXXXX	000-	0000-	INACAL/	XXX-	XXX
Tipo de	Correlativo	Año	Entidad	Siglas de la unidad de organización	Siglas del Equipo Funcional
comunicación escrita					

- Tipo de documentación escrita: Los descritos en la presente directiva.
- Correlativo: Tendrá tres (3) caracteres, por ejemplo el documento inicial será 001. En caso se utilice todos los correlativos se empezará a usar cuatro (4) dígitos.
- Año: Se consigna el año de emisión del documento, en cuatro (4) dígitos.
- INACAL: Identificador en siglas del Instituto Nacional de Calidad.
- Siglas de la unidad de organización generadora del documento:.

Ejemplos:

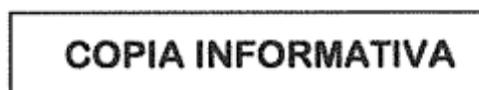
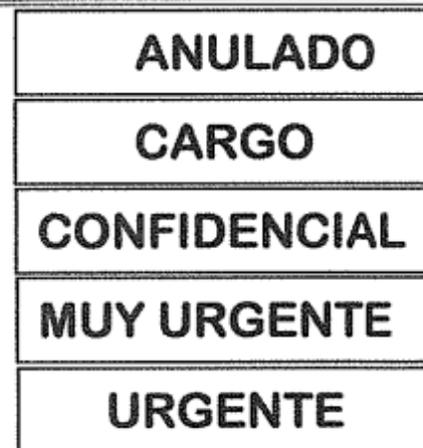
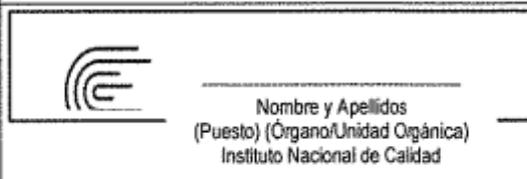
N°	Codificación	Descripción
1	MEMORANDO N° 001-2019-INACAL/DN	Memorando generado por la Dirección de Normalización
2	INFORME N° 001-2019-INACAL/OA-ABAS	Informe generado por el EF de Abastecimiento de la Oficina de Administración
3	NOTA N° 001-2019-INACAL/GG-GDAC	Nota generada por el EFGADC de la Gerencia General

ANEXO N° 02

a) MEMBRETE DEL INACAL



b) CLASIFICACIÓN DE SELLOS

Descripción del tipo de sellos	Modelo
<p><b>Sellos circulares</b> serán usados para indicar el V°B° de algunas comunicaciones escritas, el cargo, el órgano o unidad orgánica, así como el inicio del primer nombre y el apellido del emisor de la comunicación escrita, la dimensión es de 20 mm x 20 mm</p>	
<p><b>Sellos rectangulares como copia informativa:</b> se emplean para informar de una acción o hecho a otro destinatario que tenga relación con el asunto. Las dimensiones son 60 mm x 10 mm</p>	
<p><b>Sello rectangular de recibido:</b> Se usa para dejar constancia de la recepción de una comunicación escrita y su tintaje es automático, las dimensiones son 55 mm x 42 mm.</p>	
<p><b>Sellos rectangulares:</b> ANULADO (invalida la comunicación escrita, CARGO (documento que el destinatario recibirá), CONFIDENCIAL ( característica confidencial y en sobre cerrado), MUY URGENTE (exige atención rápida no mayor a un (1) día), URGENTE (exige pronta atención no mayor a dos (2) días). Las dimensiones de los sellos rectangulares son de 38 mm x 14 mm.</p>	
<p><b>Sellos rectangulares de post firma</b> se utiliza para señalar los datos de la persona que suscribe un documento. Las dimensiones son 70 mm x 25 mm.</p>	



**Título:** Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad

**Versión:** 02  
**Fecha de Vigencia:**

**ANEXO N° 03**

**DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS**

Oficina:

Fecha de Impresión:

Fecha:

Usuario:

N°	N° TRAMITE	DOCUMENTO	ASUNTO	REMITENTE	OBSERVACIONES	FOLIOS
1						
2						
3						
4						

TOTAL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS

Entregado por: \_\_\_\_\_

Fecha: / /

Hora:

OBSERVACIONES:



**Título:** Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad

**Versión:** 02  
**Fecha de Vigencia:**

**ANEXO N° 04**

**REGISTRO DE DOCUMENTOS ENTREGADOS AL COURIER**

**ORDEN DE SERVICIO N°**

**FECHA:** / /

	DOCUMENTO INTERNO	DESTINATARIO	DOMICILIO	TIPO DE DESTINO
1				NACIONAL
2				LOCAL
3				
4				
5				

ANEXO N° 05

FORMATO DE AVISO DE NOTIFICACIÓN

AVISO DE NOTIFICACIÓN

Señor(s): \_\_\_\_\_, mediante el presente, el Instituto Nacional de Calidad-INACAL, deja constancia que hoy, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ me presenté en su domicilio ubicado en \_\_\_\_\_; a fin de notificarle el (los) documento(s) siguiente(s) \_\_\_\_\_, diligencia que no ha podido ser cumplida debido a que:

En consecuencia, le comunicamos que el día \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ a las \_\_\_\_ se procederá nuevamente a la notificación del(los) documento(s) mencionado(s)

DATOS DEL NOTIFICADOR:

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Firma

CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO:

Color de fachada de: \_\_\_\_\_

Color de puerta: \_\_\_\_\_

N° de pisos: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_

ANEXO N° 06

FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

 <p><b>INACAL</b> Instituto Nacional de Calidad</p> <p><b>FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS</b></p>	
DESTINATARIO: _____	
DOCUMENTO : _____	
FECHA: _____ HORA: _____:_____	
1. El documento no pudo ser notificado al administrado por:	
<input type="checkbox"/> No conocen al administrado	<input type="checkbox"/> Dirección equivocada
<input type="checkbox"/> Se negaron a recibir	<input type="checkbox"/> Local vacío
<input type="checkbox"/> Faltan datos (calle, Mz, Lte. Número, Urb.)	<input type="checkbox"/> Se mudó
<input type="checkbox"/> Ausente (2 visitas), se dejó aviso de visita	<input type="checkbox"/> Funciona otra empresa
Observaciones : _____	
<b>CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO:</b>	<b>DATOS DEL NOTIFICADOR:</b>
Color de fachada: _____	Nombre: _____
Color de puerta : _____	DNI : _____
N° de pisos : _____	Firma : _____
Otros : _____	

**ANEXO N° 07**

**ACTA**

**ACTA DE REUNIÓN N° 000-0000 INACAL XX**

<b>Lugar de reunión</b>	
<b>Convocado por</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Hora</b>	

<b>Nombre</b>	<b>Cargo y Órgano o Unidad Orgánica</b>	<b>Firma y sello</b>	<b>Asistió</b>

<b>N°</b>	<b>AGENDA</b>
1	
2	
3	

<b>N°</b>	<b>DETALLE DE LA REUNIÓN</b>
1	
2	
3	

<b>ACUERDOS</b>			
<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
1			
2			
3			



## ANEXO N°09

### INFORME



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad  
INACAL

Unidad generadora del  
documento

<Denominación del Decenio>

<Denominación del año>

**INFORME N° <Correlativo>-<año>-INACAL/< Siglas del Órgano o Unidad Orgánica que genera doc..>**

**PARA** : <Titular del Órgano o Unidad Orgánica a quien se dirige el informe>  
<Cargo del Titular del Órgano>

**ASUNTO** : <Motivo principal del documento>

**REFERENCIA** : <Indicar documento de referencia en caso se requiera>

**FECHA** : <Fecha del documento "dd de mmmmm de aaaa">

---

- I. ANTECEDENTES
- II. ANALISIS
- III. RECOMENDACIONES Y/O MEDIDAS CORRECTIVAS
- IV. CONCLUSIONES

<Contenido> (entre párrafo y párrafo deben haber 2 espacios)

Atentamente,

(6 espacios aprox.)

<Firma y Sello Post-firma>

CC. <Órgano y/o U. Orgánica> (En caso se envíe copias a otros Órganos y/o Unidades Orgánicas)

Calle Las Camelias N° 817 – San Isidro, Lima 27 – Perú / Teléfono: (511) 640-8820

[www.inacal.gob.pe](http://www.inacal.gob.pe)















ANEXO N°17

NOTA DE PRENSA



**NOTA DE PRENSA**

<Motivo de la Nota de Prensa>

**<TITULO DE LA NOTA DE PRENSA>**

- <Resumen de la Nota de Prensa>

<Contenido de la Nota de Prensa> xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1

<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

Instituto Nacional de Calidad – INACAL  
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

ANEXO N° 18

OFICIO



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad  
INACAL

Unidad generadora del  
documento

<Denominación del Decenio>  
<Denominación del año>

<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

**OFICIO N° <Correlativo>-<año>-INACAU< Siglas del órgano que genera doc.>**

Señor:

<Nombres y Apellidos a quien se dirige el oficio>

<Cargo>

<Entidad>

<Dirección>

<Distrito>, <Ciudad> – <País>

Presente.-

Asunto : <Motivo principal del documento>

Referencia : <Indicar documento de referencia en caso se requiera>

De mi consideración

<Contenido> (entre párrafo y párrafo deben haber 2 espacios)

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

(6 espacios)

<Firma, Sello Post-firma>

1

ANEXO N° 19

OFICIO MÚLTIPLE



PERÚ

Ministerio  
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad  
INACAL

Unidad generadora del  
documento

<Denominación del Decenio>

<Denominación del año>

<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

**OFICIO MULTIPLE N° <Correlativo>-<año>-INACAU< Siglas del órgano que genera doc.>**

Señor:

<Nombres y Apellidos a quien se dirige el oficio>

<Cargo>

<Entidad>

<Dirección>

<Distrito>, <Ciudad> – <País>

Presente.-

Asunto : <Motivo principal del documento>

Referencia : <Indicar documento de referencia en caso se requiera>

De mi consideración

<Contenido> (entre párrafo y párrafo deben haber 2 espacios)

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

(6 espacios)

<Firma, Sello Post-firma>



