



Procuraduría General del  
Estado

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

## S01.01

### GESTIÓN DOCUMENTARIA

Rol	Nombre	Cargo	Firma
<b>Elaborado por:</b>	Guillermo David Reyes Hidalgo	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
<b>Revisado por:</b>	Erika del Pilar Vásquez Barreto	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización	
	Rubino Jhon Cáceres Blas	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Jackeline Rocio Rojas Grandez	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	Gerenta General	

### **CONTROL DE CAMBIOS**

<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha de Publicación</b>
1	-	Versión inicial del documento	00	dd/mm/aaaa

## INDICE

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>II. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>5</b>
<b>III. FICHA TECNICA Y DIAGRAMA DEL PROCESO NIVEL 1</b> .....	<b>6</b>
<b>3.1. S01.01 Gestión Documentaria</b> .....	<b>6</b>
<b>IV. PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>13</b>
<b>4.1. S01.01.01 Recepción de Documentos Externos.</b> ....	<b>13</b>
<b>4.2. S01.01.02 Emisión de Documentos Internos.</b> .....	<b>23</b>
<b>4.3. S01.01.03 Notificación de Documentos</b> .....	<b>33</b>
<b>V. INDICADORES DE DESEMPEÑO</b> .....	<b>48</b>
<b>5.1. S01.01.01 Recepción de Documentos Externos</b> .....	<b>48</b>
<b>5.2. S01.01.03 Notificación de Documentos Emitidos</b> .....	<b>51</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el marco de la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030” - PNMGP, aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se establece que la gestión pública moderna es aquella orientada a resultados al servicio del ciudadano; en la cual los funcionarios calificados y motivados se preocupen - en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno- por entender las necesidades de los ciudadanos, **y organicen tanto los procesos de producción como los de soporte**; con el fin de transformar los insumos en productos (seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos) que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos.

Asimismo, la PNMGP al 2030, plantea cuatro (04) objetivos prioritarios (O.P), entre ellos el O.P.2 “**Mejorar la gestión interna en las entidades públicas**”, los mismos que comprende como lineamientos, entre otros: L.2.4 Asegurar la articulación de los sistemas administrativos”, teniendo como Actividades Operativas A.2.4.1 Aprobación de normas, instrumentos y mecanismos para implementar el diseño organizacional, la gestión por procesos, y optimización de trámites.

También, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, establece como uno de sus ámbitos a la Gestión por Procesos, la misma que tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño.

La Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”<sup>1</sup>, define la Gestión por Procesos como la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los/as ciudadanos/as, así como el logro de los objetivos Institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.

Es así que, el Manual de Procedimientos del proceso **S01.01 Gestión Documentaria**, es una herramienta fundamental para la modernización en la gestión de la Procuraduría General del Estado (PGE), en ella se muestra las principales operaciones o pasos que contempla un proceso o procedimiento y la manera de realizarlo, determina responsables y permite establecer un sistema de seguimiento y evaluación de los procesos que impactan en la mejora de su gestión.

También representa un mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los/as servidores/as de la PGE, a fin de proporcionar un mayor desarrollo y autocontrol en las actividades que elaboran.

En tal sentido, se diseña el presente manual en la cual se señala y explica el desarrollo de los procesos y procedimientos del proceso **S01.01 Gestión Documentaria**.

---

<sup>1</sup> Aprobada con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

**II. INVENTARIO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

<b>CÓDIGO NIVEL 0</b>	<b>PROCESO NIVEL 0</b>	<b>CÓDIGO NIVEL 1</b>	<b>PROCESO NIVEL 1</b>	<b>CÓDIGO NIVEL 2</b>	<b>PROCESO NIVEL 2</b>
S01	Gestión Documental	S01.01	Gestión Documentaria	S01.01.01	Recepción y derivación de documentos externos
				S01.01.02	Emisión de documentos internos
				S01.01.03	Notificación de documentos

### III. FICHA TECNICA Y DIAGRAMA DEL PROCESO NIVEL 1

#### 3.1. S01.01 Gestión Documentaria

<b>Código del proceso</b>	S01.01	<b>Versión</b>	00
<b>Nombre del proceso</b>	Gestión Documentaria		
<b>Tipo de proceso</b>	Soporte		
<b>Dueño del proceso</b>	Coordinador/a de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.		

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Guillermo David Reyes Hidalgo	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
<b>Revisado por:</b>	Erika del Pilar Vásquez Barreto	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización	
	Rubino Jhon Cáceres Blas	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Jackeline Rocio Rojas Grandez	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	Gerenta General	

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección del proceso</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>00</b>	-	Versión inicial del documento

**Objetivo**

Gestionar eficientemente los documentos, generados o recibidos por la Procuraduría General del Estado, así como su notificación; a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, en contar con los insumos de información necesarios para realizar sus funciones eficientemente, garantizar la rendición de cuentas, gestionar los riesgos y procurar una correcta toma de decisiones en pro de que la PGE pueda lograr, en el ejercicio de su rol rector; la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.

**Base Normativa**

1. Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos; y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.
2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
6. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
7. Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales.
8. Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
9. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
10. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado
11. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
12. Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que Aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
13. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
14. Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, que Aprueban medidas para el Fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la Implementación Progresiva de la Firma Digital en el Sector Público.
15. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
18. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N.°186-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera y la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE, respectivamente.
19. Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
20. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
23. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.
24. Resolución Jefatural N° 000107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas.

ELEMENTOS DEL PROCESO				
Proveedores	Insumos	Procesos	Productos	Clientes
CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos Externos.</li> </ul>	<b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente electrónico archivados por no subsanar una observación.</li> </ul>	UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes electrónicos por atender por la U.O. correspondiente</li> </ul>	<b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos por notificar a la Entidad Competente</li> </ul>	<b>S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>
<b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente electrónico por atender por la U.O. correspondiente</li> </ul>	<b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expedientes archivados por ser meramente informativo.</li> </ul>	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de emisión de documento.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento/s o actos resolutivos de respuesta.</li> </ul>	<b>S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>
<b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento/s o actos resolutivos de respuesta</li> </ul>	<b>S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos Notificados</li> </ul>	CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL
<b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento/s para remitir a la Entidad Competente</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Expediente Electrónico Cerrado.</li> </ul>	UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos o actos resolutivos observados</li> </ul>		

**Legenda:**

**UO:** Unidad de Organización

**PGE:** Procuraduría General del Estado.

### CONTROLES

- Verificar que los documentos recibidos por la PGE cumplan con los requisitos solicitados en el artículo 124 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Verificar que los documentos emitidos para notificación consignen los enlaces, correos electrónicos o dirección electrónica de la mesa de partes a la que se debe notificar el documento.
- Verificar que el acto de notificación de los documentos emitidos por la PGE, se cumpla en un plazo de 5 días hábiles, según lo solicitado en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
- Verificar que el cierre de los expedientes electrónicos generados por las diferentes Unidades de Organización de la PGE, cumpla con lo estipulado en el artículo 24 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

### REGLAS DE NEGOCIO DEL PROCESO

- Los documentos se reciben por los canales de recepción de documentos de la PGE, los cuales son: Mesa de Partes Virtual (<https://mesapartesvirtual.pge.gob.pe/>, según RGG N° D06-2022-PGE/GG), Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE, Sistema de Notificaciones Electrónicas del Poder Judicial - SINOE, Mesa de Partes Presencial y Casillas Electrónicas.
- El horario de recepción del/los documento/s de la mesa de partes presencial de la PGE es de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.
- La recepción del/los documento/s en la mesa de partes virtual, tiene un horario de atención de 24 horas, los 7 días de la semana (según RGG N°41-2022-PGE/GG).
- El/los documento/s que ingresan entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día, y aquellos que ingresen los días sábado, domingo y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados el primer día hábil siguiente. (Según RGG N°41-2022-PGE/GG).
- La notificación de los documentos emitidos por la PGE, debe realizarse en concordancia con lo estipulado en el artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

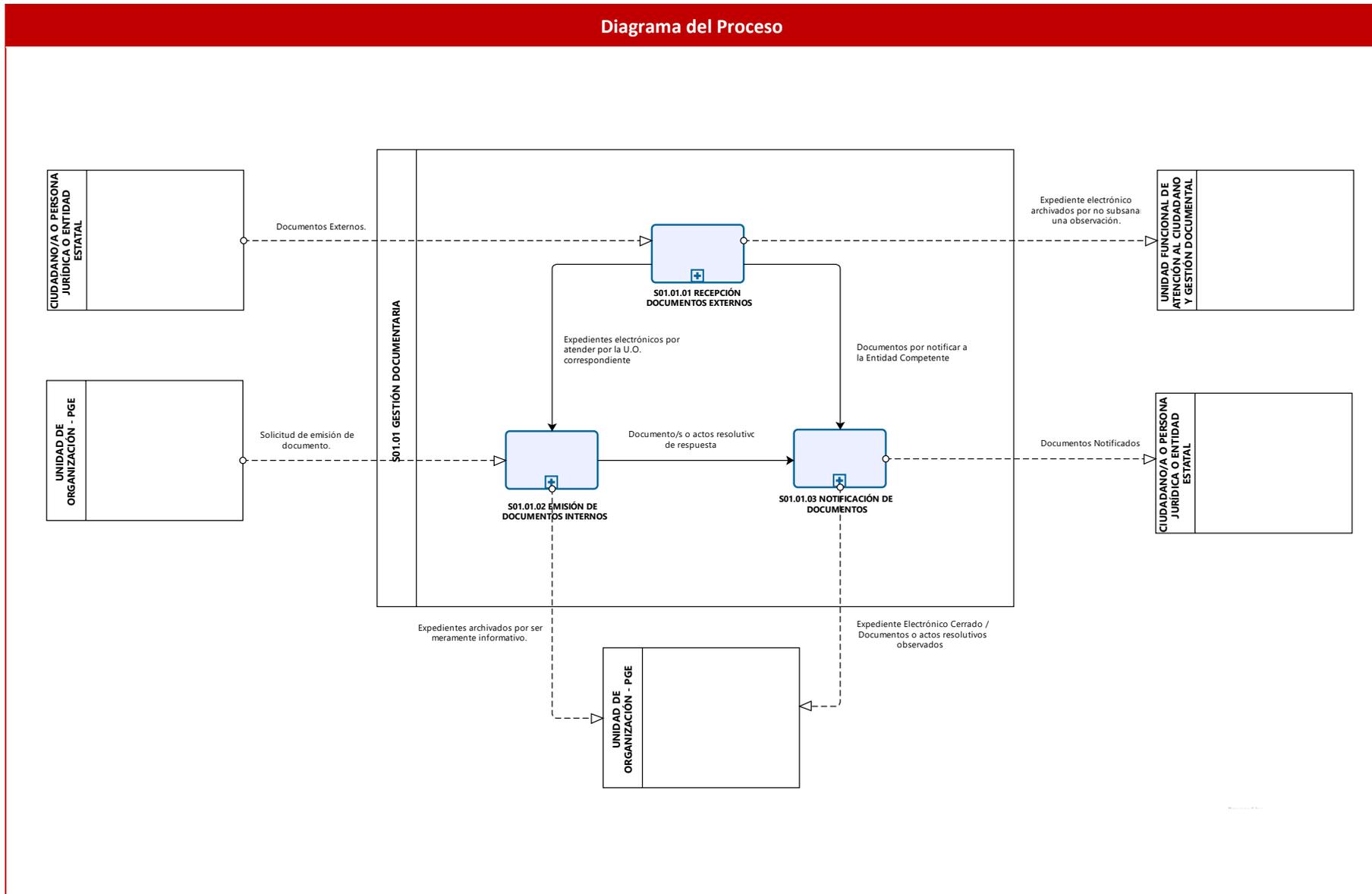
### INDICADORES DE DESEMPEÑO

- Porcentaje de documentos recepcionados y cursados en un día.
- Porcentaje de documentos recepcionados observados en un mes.
- Porcentaje de documentos recepcionados Observados que no han sido subsanados en dos días.
- Porcentaje de documentos notificados dentro de 5 días hábiles.
- Porcentaje de cargos y/o acuses de recibo de documentos notificados procesados en 2 días hábiles.

**RECURSOS**

<p><b>Recursos Humanos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente/a General – GG.</li> <li>• Asistente/a – GG.</li> <li>• Asesor/a – GG.</li> <li>• Coordinador/a - Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – GG.</li> <li>• Responsable – Unidad de Organización.</li> <li>• Jefe/a - Unidad de Organización.</li> <li>• Especialista/ Analista - Unidad de Organización.</li> <li>• Asistente - Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – GG.</li> <li>• Motorizado – Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental – GG.</li> </ul>
<p><b>Instalaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina de la Gerencia General de la PGE</li> <li>• Mesa de Partes de la PGE</li> <li>• Recepción de la PGE</li> <li>• Procuradurías a Nivel Nacional</li> </ul>
<p><b>Sistemas Informáticos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Gestión Documental (SGD)</li> <li>• Cuentas de Correo</li> <li>• Casillas Electrónicas</li> </ul>
<p><b>Equipos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadoras de escritorio, laptops, impresoras, estanterías, servidores.</li> </ul>

**Diagrama del Proceso**



#### IV. PROCEDIMIENTOS

##### 4.1. S01.01.01 Recepción de Documentos Externos

<b>Código del procedimiento</b>	S01.01.01	<b>Versión</b>	0
<b>Nombre del procedimiento</b>	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS		

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Guillermo David Reyes Hidalgo	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
<b>Revisado por:</b>	Erika del Pilar Vásquez Barreto	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización	
	Rubino Jhon Cáceres Blas	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Jackeline Rocio Rojas Grandez	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes De López	Gerenta General	

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>00</b>	-	Versión inicial del documento

### Objetivo del procedimiento

Gestionar la recepción de documentos externos a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, en contar con los insumos de información necesarios para el desarrollo de sus funciones en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.

### Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y las unidades de organización de la PGE que, por la naturaleza de sus funciones, reciban documentos externos por parte de la ciudadanía, otras entidades públicas o personas jurídicas en general; y abarca las actividades a seguir desde la recepción de un documento externo, hasta el envío de un expediente electrónico para su atención por la U.O. competente de la PGE.

### Base normativa

1. Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos; y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.
2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
6. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
7. Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales.
8. Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
9. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
10. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado
11. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
12. Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
13. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
14. Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, que aprueban medidas para el Fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la Implementación Progresiva de la Firma Digital en el Sector Público.
15. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
18. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera y la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE, respectivamente.
19. Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
20. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
23. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.
24. Resolución Jefatural N° 000107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA "Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas".

**Siglas y Definiciones**

**SIGLAS**

- **GG:** Gerencia General
- **PIDE:** Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **PGE:** Procuraduría General del Estado
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental
- **UO:** Unidades de Organización
- **UFACGD:** Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

**DEFINICIONES**

- **Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, con derechos reconocidos por el Estado y que tiene responsabilidades con respecto a la comunidad a la que pertenece.
- **Destinatario:** Unidad de organización, perteneciente a la PGE, que recibe un documento externo.
- **Documento Externo:** Son aquellos documentos emitidos por un ciudadano, una persona jurídica u otra entidad estatal, dirigidos a cualquier unidad de organización de la PGE.
- **Expediente electrónico:** Conjunto organizado de documentos electrónicos que, respetando su integridad documental, están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE.
- **Firma digital:** Firma generada por medio del software de firma digital ONPE, desde un certificado digital vigente, que permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios, incluso a distancia, que garantizan que éste mantiene bajo su control con un elevado grado de confianza, 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.
- **Mesa de partes presencial:** Lugar físico establecido en las diferentes sedes de la PGE a nivel nacional, habilitados para la recepción de documentos externos.
- **Mesa de partes virtual:** Plataforma virtual utilizada para la recepción de los documentos externos por parte de la PGE, ubicada en la siguiente dirección electrónica: <https://mesapartesvirtual.pge.gob.pe/>.
- **Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE):** Infraestructura tecnológica que facilita la implementación de servicios digitales en la Administración Pública. Se constituye en la capa de intercambio seguro y verificable de datos entre procesos y sistemas de información de las entidades públicas.
- **Producción Documental:** Conjunto de operaciones que involucra la creación del contenido y metadatos asociados a los documentos archivísticos digitales, y la captura de dichos metadatos para generar la relación de estos con los productores del/los documentos, procedimientos, regulaciones y otros documentos.
- **Sistema de Gestión Documental (SGD):** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos mediante el cual se gestionan y administran los documentos emitidos por las diferentes unidades de organización de la PGE.

**ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
<b>CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos Externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente electrónico archivados por no subsanar una observación.</li> </ul>	<b>UNIDAD FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El/los expediente/s electrónicos por atender por la U.O. correspondiente</li> </ul>	<b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos por notificar a la Entidad Competente</li> </ul>	<b>S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibir el/los documento/s por Mesa de Partes Presencial, Mesa de Partes Virtual, Plataforma PIDE o Casilla Electrónica por parte del/la CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL.</p> <p>Recibir y verificar los datos, el asunto y la integridad del /los documento/s externos recibidos.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los canales de recepción de documentos de la PGE son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Partes Virtual (<a href="https://mesapartesvirtual.pge.gob.pe/">https://mesapartesvirtual.pge.gob.pe/</a>, según RGG N° D06-2022-PGE/GG).</li> <li>• Plataforma – PIDE.</li> <li>• Sistema de Notificaciones Electrónicas del Poder Judicial, SINOE.</li> <li>• Mesa de Partes Presencial.</li> <li>• Casillas Electrónicas</li> </ul> </li> <li>- La presentación del/los documento/s en la mesa de partes virtual, tiene un horario de atención de 24 hr. los 7 días de la semana. (Según RGG N° D41-2022-PGE/GG).</li> <li>- El/los documento/s que ingresan entre las 00:00 horas y las 23:59 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil, y aquellos que ingresen los días sábado, domingo y feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran presentados el primer día hábil siguiente. (Según RGG N°D41-2022-PGE/GG).</li> <li>- Todo/s los documento/s que se presente/n a la PGE debe contener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad del ciudadano o carné de extranjería, y de ser el caso, la calidad de representante y de la persona, natural o jurídica, a quien represente.</li> <li>• La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.</li> <li>• Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.</li> <li>• La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida.</li> <li>• La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio. Asimismo, el correo electrónico o, de ser el caso, la casilla electrónica correspondiente.</li> </ul> </li> </ul>	-	Asistente/a	UFACGD /GG

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La relación de los documentos y anexos que acompaña al/los documento/s.</li> <li>• La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados.</li> </ul> <p>- Al momento de recibir el/los documento/s por mesa de partes presencial, el asistente de mesa de partes verificará la foliación de los mismos verificando que el número consignado de folios corresponda y que el proceso de foliación del documento se haya hecho correctamente; en el caso de recibir el/los documento/s por mesa de partes virtual, verificar que la cantidad de folios declarados al momento de la presentación del documento, coincida con los folios del documento presentado; de no haber cumplido con estos requisitos para el caso de los documentos físicos, el/los documento/s deberán ser corregidos previamente a su recepción; en el caso de que el documento hubiere sido remitido por un servicio de mensajería, y se identifique que hay un error de foliación o haya sido presentado en la mesa de partes virtual y haya un error en la cantidad de folios declarados, el documento será observado y se procederá según lo dispuesto en la actividad N° 2.</p> <p>- Si se identifica que lo solicitado mediante el/los documento/s presentado/s por el/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal, no es competencia de la PGE, el documento es derivado a la GG a fin de que esta remita el/los documento/s, en el término de la distancia, a aquella entidad que considere competente, y comunicará dicha decisión al/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal correspondiente.</p> <p><b>¿Es Competencia de la PGE?</b>  <b>Sí: Realizar la siguiente pregunta</b>  <b>¿Tienen observaciones el/los documento/s?</b>  <b>Sí: Ir a la actividad N° 2.</b>  <b>No: Según tipo de documento:</b>  <b>Documento en formato físico: Ir a la actividad N°4.</b>  <b>Documento en formato digital: Ir a la actividad N°5.</b>  <b>No: Ir a la actividad N°8.</b></p>			
2.	<p>Solicitar la subsanación de las observaciones del/los documento/s al/la CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Remitir las observaciones hechas al/los documento/s al correo electrónico, casilla electrónica o Mesa de Partes Virtual consignado por el/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal, indicando el plazo máximo de 2 días hábiles para subsanar dicha observación.</li> <li>- La subsanación debe realizarse a través de la mesa de partes virtual consignando en el asunto: Subsanación de Observaciones al Expediente 202X-XXXXXXX.</li> </ul>	-	Asistente/a	UFACGD /GG

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p>- Una vez subsanada la observación, este expediente se referencia al expediente inicial y se prosigue con el registro y la derivación correspondiente considerando como fecha de presentación la del expediente inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación. Bajo ningún concepto se gestionarán dos expedientes independientes en paralelo.</p> <p>¿Se subsanaron las observaciones del/los documento/s en el plazo indicado?  <b>No: Ir a la actividad N°3</b>  <b>Sí: Según tipo de documento:</b>  <b>Documento en formato físico: Ir a la actividad N°4.</b>  <b>Documento en formato digital: Ir a la actividad N°5.</b></p>			
3.	Archivar el expediente electrónico por no subsanar una observación.  <b>FIN.</b>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
4.	Digitalizar el/los documento/s.  <u><b>Notas:</b></u> - Verificar el estado físico y la cantidad de folios del/los documento/s recibido/s debiendo retirar los elementos extraños (clips, grapas u otros objetos), que puedan afectar el proceso de digitalización del/los documento/s. - En caso de el/los documento/s recibido/s, que por su naturaleza y contenido clasifiquen como confidencial, este debe recibirse en sobre cerrado, del cual, se escanea la portada del sobre, o, de ser el caso, la hoja de cargo con la que se ingresa, la cual deberá contar con el sello de recepción de mesa de partes. - Efectuar la revisión de las imágenes obtenidas durante el proceso de escaneo y captura de los documentos, en caso de encontrar algún error en las imágenes, reprocesar el/los documento/s. - Firmar electrónicamente el/los documento/s a fin de garantizar la integridad y su recuperación siempre que sea preciso, según el artículo 31 de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. - Cargar el documento junto con sus anexos en el SGD.	-	Asistente/a	UFACGD /GG
5.	Registrar el/los documento/s en el SGD.  <u><b>Notas:</b></u> - Se registra el/los documento/s dentro del SGD cumplimentando, mínimamente, toda la metadata obligatoria correspondiente: Tipo de Remitente, DNI o RUC, según corresponda; Tipo de Documento, Número del Documento, Departamento, Provincia, Distrito, Dirección, Asunto del Documento, Número de Folios y el Destinatario del/los documento/s.	-	Asistente/a	UFACGD /GG

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si el/los documento/s presentado/s es/son un complemento u otro actuado perteneciente a algún expediente electrónico ya registrado en el SGD, referenciar en el SGD el nuevo ingreso al expediente inicial.</li> <li>- Se anexará el voucher expediente generado por el SGD al momento de la presentación del/los documento/s por parte del/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal al expediente que se está registrando a fin de crear trazabilidad de la fecha de presentación del mismo.</li> </ul>			
6.	<p>Derivar a la Unidad de Organización el documento para su atención.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se deriva el expediente generado por la recepción del/los documento/s a través del SGD a la U.O. correspondiente utilizando los siguientes criterios: la U.O. identificada en el tenor del documento, el asunto del mismo, el documento de referencia y/o el contenido del mismo.</li> <li>- Se envía el/los documento/s en físico a la U.O., firmando el receptor del/los documento/s un cargo de recepción; dichos documentos formarán parte de los archivos de la U.O., mientras que el expediente que será motivo de actuación, será el expediente electrónico gestionado a través del SGD.</li> <li>- La distribución del/los documento/s tiene el siguiente horario: de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:30 p.m.</li> </ul>	Cargos de Recepción	Asistente/a	UFACGD /GG
7.	<p>Revisión del Expediente Electrónico.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Jefe/Especialista/Analista de la U.O. al que se ha derivado el expediente electrónico a través del SGD, lo revisa verificando que este o el asunto del mismo corresponda a su Unidad. En caso no hacerlo, la U.O. receptora derivará el expediente electrónico a la U.O. correspondiente a través del SGD en dos (02) días hábiles.</li> <li>- La U.O. es responsable de custodiar el/los documento/s físico/s presentados por el/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal y archivará el/los mismo/s en sus repositorios correspondientes, formando parte del acervo documental de su U.O. A dichos documentos físicos se le aplicarán las reglas de valoración documental correspondientes y se le aplicarán los períodos de retención determinados en el Programa de Control de Documentos aprobado por el Comité Evaluador de Documentos de la PGE, en concordancia con el procedimiento S01.02.02PR - Valoración documental; quedando, por lo tanto, prohibida la destrucción de estos por parte de las U.O.</li> <li>- Si se identifica que lo solicitado mediante el/los documento/s presentado/s por el/la Ciudadano/a o</li> </ul>	-	Jefe/Especialista/Analista	U.O.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

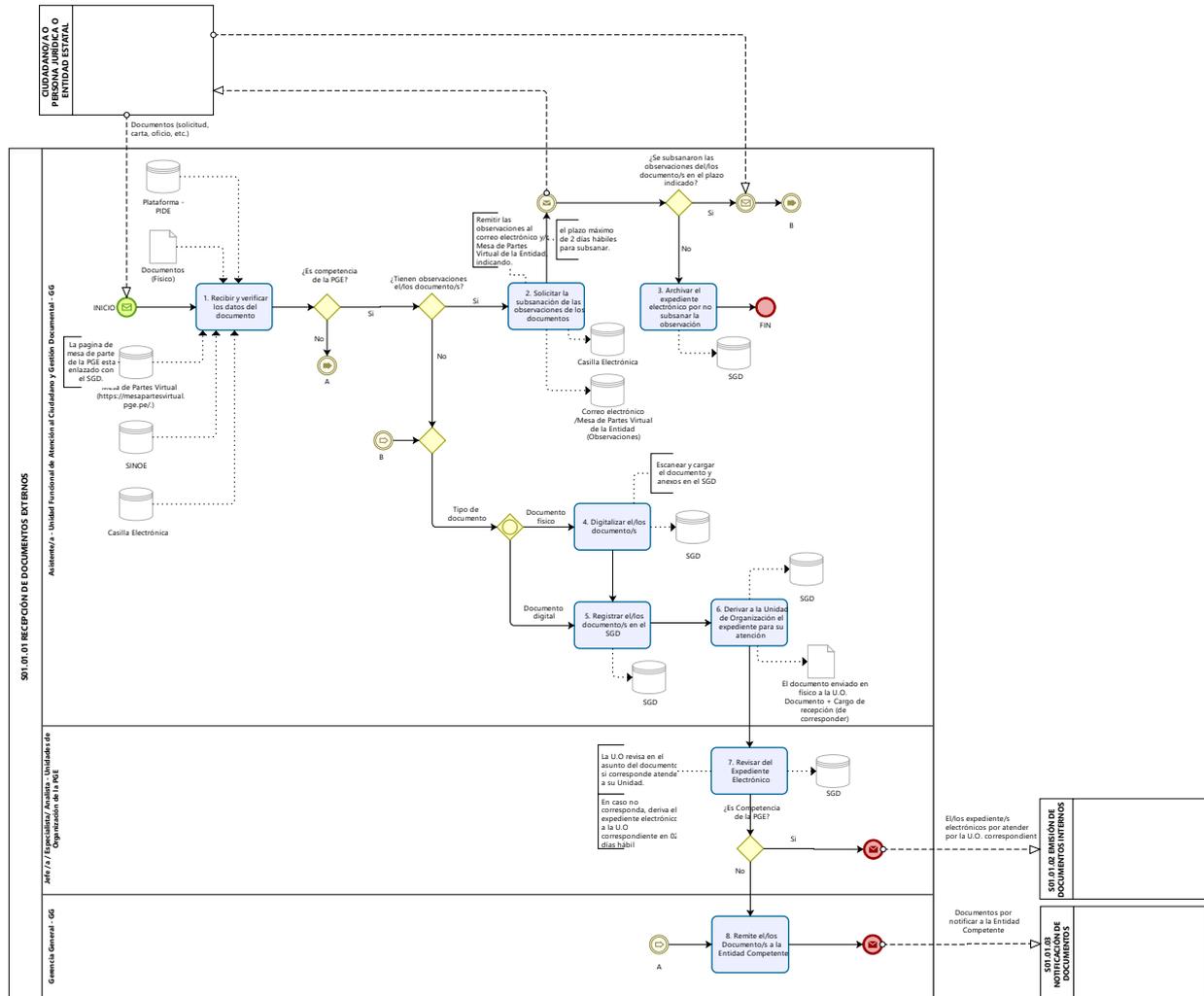
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p><i>Persona Jurídica o Entidad Estatal, no es competencia de la PGE, el documento es derivado a la GG a fin de que esta remita el/los documento/s, en el término de la distancia, a aquella entidad que considere competente, y comunicará dicha decisión al/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal correspondiente.</i></p> <p><i>- El/los expediente/s electrónicos por atender por la U.O. correspondiente para desarrollar un procedimiento administrativo o brindar servicio prestado en exclusividad por la PGE al Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal.</i></p> <p><b>¿Es Competencia de la PGE?</b>  <b>Si:</b> El/los expediente/s electrónicos por atendidos por la U.O. correspondiente, a través del proceso de <b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS.</b>  <b>No:</b> Ir a la actividad N° 8.</p>			
8.	<p>Remite el/los Documento/s a la Entidad Competente</p> <p><b>Derivar el Documentos por notificar a la Entidad Competente, a través del proceso S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b></p> <p><b>FIN.</b></p>	-	Gerente General	GG

Formatos	Registros
No aplica	No aplica

**Proceso relacionado**

S01.01 GESTIÓN DOCUMENTARIA.

**Diagrama del Proceso**



**4.2. S01.01.02 Emisión de Documentos Internos.**

<b>Código del procedimiento</b>	S01.01.02	<b>Versión</b>	0
<b>Nombre del procedimiento</b>	EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS		

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Guillermo David Reyes Hidalgo	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
<b>Revisado por:</b>	Erika del Pilar Vásquez Barreto	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización	
	Rubino Jhon Cáceres Blas	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Jackeline Rocio Rojas Grandez	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	Gerenta General	

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>00</b>	-	Versión inicial del documento

### Objetivo del procedimiento

Gestionar la emisión de documentos internos a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, para realizar sus funciones eficientemente, garantizar la rendición de cuentas, gestionar los riesgos y procurar una correcta toma de decisiones en pro de que la PGE pueda lograr, en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.

### Alcance del procedimiento

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y las unidades de organización de la PGE que emitan documentos internos dirigidos a la ciudadanía, otras entidades públicas o personas jurídicas en general y comprende las actividades desde la recepción de un expediente electrónico o la emisión de un documento de oficio, hasta el cierre del expediente electrónico en el SGD.

### Base normativa

1. Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos; y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.
2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
6. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
7. Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales.
8. Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
9. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
10. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado
11. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
12. Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
13. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
14. Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, que aprueban medidas para el fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la implementación progresiva de la Firma Digital en el Sector Público.
15. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.°1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
18. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N° 186-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera y la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE, respectivamente.
19. Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
20. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
23. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.
24. Resolución Jefatural N° 000107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas.

**Siglas y Definiciones**
**SIGLAS**

- **GG:** Gerencia General.
- **PIDE:** Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **PGE:** Procuraduría General del Estado.
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **UO:** Unidades de Organización.
- **UFACGD:** Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**DEFINICIONES**

- **Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, con derechos reconocidos por el Estado y que tiene responsabilidades con respecto a la comunidad a la que pertenece.
- **Emisor:** Unidad de organización o servidor, perteneciente a la PGE, que elabora un documento interno.
- **Documento Interno:** Son aquellos documentos emitidos por cualquier unidad de organización de la PGE, dirigidos a un/a ciudadano/a, una persona jurídica u otra entidad estatal.
- **Expediente electrónico:** Conjunto organizado de documentos electrónicos que, respetando su integridad documental, están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE.
- **Firma digital:** Firma generada por medio del software de firma digital ONPE, desde un certificado digital vigente, que permite la identificación del signatario y ha sido creado por medios, incluso a distancia, que garantizan que éste mantiene bajo su control con un elevado grado de confianza, de manera que está vinculado 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.

**Sistema de Gestión Documental (SGD):** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos mediante el cual se gestionan y administran los documentos emitidos por las diferentes unidades de organización de la PGE.

**ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
<b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente electrónico por atender por la U.O. correspondiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedientes archivados por ser meramente informativo.</li> </ul>	<b>UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE</b>
<b>UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de emisión de documento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento/s de respuesta.</li> </ul>	<b>S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	<p><b>INICIO</b></p> <p>Si el expediente electrónico se genera del proceso <b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>, ir a la actividad N° 1.</p> <p>Si es generado por la <b>UNIDAD DE ORGANIZACIÓN – PGE de oficio</b>, ir a la actividad N°3.</p> <p>Verificar los datos, el asunto y la integridad del expediente electrónico recibido.</p> <p><b>Notas:</b></p>	-	Jefe/Experto	U.O.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE, a fin de identificar el correspondiente flujo de trabajo a seguir, para cumplir con lo solicitado en el expediente electrónico recibido.</li> <li>- Verificar, de acuerdo a la norma o directiva que le afecte, si los requisitos solicitados para el desarrollo del procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE, han sido cumplidos por parte del del/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal al momento de presentar el/los documento/s por los canales oficiales de recepción de documentos de la PGE.</li> </ul> <p><b>¿Tienen observaciones el/los documento/s?</b>  <b>Sí: Ir a la actividad N°2.</b>  <b>No: Ir a la actividad N°4.</b></p>			
2.	<p>Solicitar la subsanación de las observaciones del expediente electrónico al/la CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar al/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal brinde todos los elementos necesarios y cumpla con todos los requisitos establecidos para cumplir con lo solicitado en el expediente electrónico presentado.</li> <li>- Remitir las observaciones hechas al/los documento/s al correo electrónico, casilla electrónica o Mesa de Partes Virtual consignado por el/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal.</li> <li>- En una sola oportunidad y en un solo documento, formular todas las observaciones y los requerimientos que correspondan indicando el plazo para la subsanación dentro de los diez (10) días de solicitados.</li> <li>- Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, la U.O. mantiene la facultad de requerir única y exclusivamente la subsanación de aquellos requisitos que no hayan sido subsanados por el administrado o cuya subsanación no resulte satisfactoria. En ningún caso la U.O. podrá realizar nuevas observaciones invocando la facultad señalada en el presente párrafo.</li> <li>- De darse el caso que el/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal incumpla con la subsanación o algún trámite que le hubiera sido requerido que produzca la paralización del expediente por treinta (30) días, la U.O. de oficio o a solicitud del administrado, mediante acto resolutorio, declarará el abandono del procedimiento. Dicha resolución deberá ser notificada y contra ella procederán los recursos administrativos pertinentes.</li> <li>- La subsanación debe realizarse a través de la mesa de partes virtual según lo expresado en el procedimiento <b>S01.01.01 Recepción de Documentos Externos</b>; referenciando en el SGD el expediente mediante el cual se remitió la subsanación al expediente inicial.</li> </ul>	-	Jefe/Experto	U.O.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p>¿Se subsanaron las observaciones del/los documento/s en el plazo indicado?  <b>No:</b> Realizar la siguiente pregunta.            ¿Se tiene el expediente paralizado por 30 días?  <b>No:</b> Ir a la actividad N°2.  <b>Sí:</b> Ir a la actividad N°6.  <b>Sí:</b> Ir a la actividad N°4</p>			
3.	<p><b>Inició de un Procedimiento Administrativo o Servicio Prestado en Exclusividad por la PGE de Oficio.</b></p> <p>Recibir solicitud de emisión de documento.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La U.O. inicia de oficio un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE al existir disposición de autoridad superior que la fundamente en ese sentido, una motivación basada en el cumplimiento de un deber legal o por el mérito de una denuncia.</li> <li>- En caso de inicio de oficio de un procedimiento administrativo, este es notificado a los administrados determinados cuyos intereses o derechos protegidos puedan ser afectados por los actos a ejecutar, salvo en caso de fiscalización posterior a solicitudes o a su documentación, acogidos a la presunción de veracidad. Todo esto en concordancia con el procedimiento <b>S01.01.03 Notificación de Documentos</b>. La notificación debe incluir la información sobre la naturaleza, alcance y de ser previsible, el plazo estimado de duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación.</li> </ul>	-	Jefe/Experto	U.O.
4.	<p>Derivar el expediente electrónico completo al Especialista/Analista competente.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se determina que Especialista/Analista es competente para atender lo solicitado, iniciar un Procedimiento Administrativo o Servicio Prestado en Exclusividad por la PGE de Oficio, teniendo en cuenta la carga laboral y la prioridad del acto.</li> <li>- La derivación se realiza a través del SGD mediante la emisión de un proveído generado a partir del expediente inicial en el SGD.</li> <li>- Determinar en la emisión del proveído en el SGD el plazo de atención del expediente en el campo <b>Atender en:</b> determinando el plazo de 10 días, de no mediar norma en específico que determine otro plazo mayor o menor.</li> <li>- De tratarse de un expediente que por su naturaleza sea meramente informativo, este es registrado como tal en la sección de <b>Observaciones</b> del SGD y se procede a registrarlo como <b>Archivado</b>.</li> </ul>	-	Jefe/Experto	U.O.

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p>¿El expediente electrónico tiene un asunto meramente informativo?  <b>No: Ir a la actividad N°6.</b>  <b>Sí: Ir a la actividad N°5</b></p>			
5.	<p>Archivar el expediente electrónico.  <b>FIN</b></p>	-	Jefe/Experto	U.O.
6.	<p>Emitir un documento de respuesta al expediente electrónico derivado por el SGD.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Analista/Especialista, aun sin pedido de parte, debe promover toda actuación que fuese necesaria para la emisión de una respuesta a lo solicitado en el expediente, superar cualquier obstáculo que se oponga a la tramitación del procedimiento; determinar la norma aplicable al caso aun cuando no haya sido invocada o fuere errónea la cita legal; así como evitar el entorpecimiento o demora a causa de diligencias innecesarias o meramente formales, adoptando las medidas oportunas para eliminar cualquier irregularidad producida.</li> <li>- Los documentos emitidos por las U.O. de la PGE, se emiten en formato digital y son firmados digitalmente a través del SGD con carácter de obligatorio. Los documentos emitidos en el ejercicio de las funciones de los/las servidores/as de la PGE se sustentan en los principios de legalidad, presunción de veracidad, verdad material, uniformidad y oportunidad.</li> <li>- Si el flujo de trabajo determinado para la emisión de una respuesta implica que el expediente electrónico deba ser atendido por otras U.O. de la PGE, este deberá ser derivado mediante proveído firmado digitalmente indicando el plazo de atención del expediente en el campo <b>Atender en;</b> la suma total de días que tome cumplir con el flujo de trabajo completo no deberá exceder el del plazo determinado en la actividad 4.</li> <li>- En caso que para poder emitir la respuesta al expediente electrónico, se deba solicitar opinión, informes, autorizaciones y/o acuerdos que recabará de los órganos o demás autoridades que sean necesarios; estos, una vez recibidos mediante el procedimiento <b>S01.01.01 Recepción de Documentos Externos</b>, deberán ser referenciados al expediente inicial en el SGD, a fin de generar un expediente único, en el cual mantener reunidas todas las actuaciones realizadas para resolver.</li> <li>- Si para emitir una respuesta al expediente electrónico, este deba ser derivado a una instancia superior a fin de que emita un acto resolutivo, esta derivación debe estar sustentada mediante un informe, el cual, junto con el resto del expediente deberán formar parte del expediente de la resolución.</li> </ul>	-	Analista/Especialista	U.O.

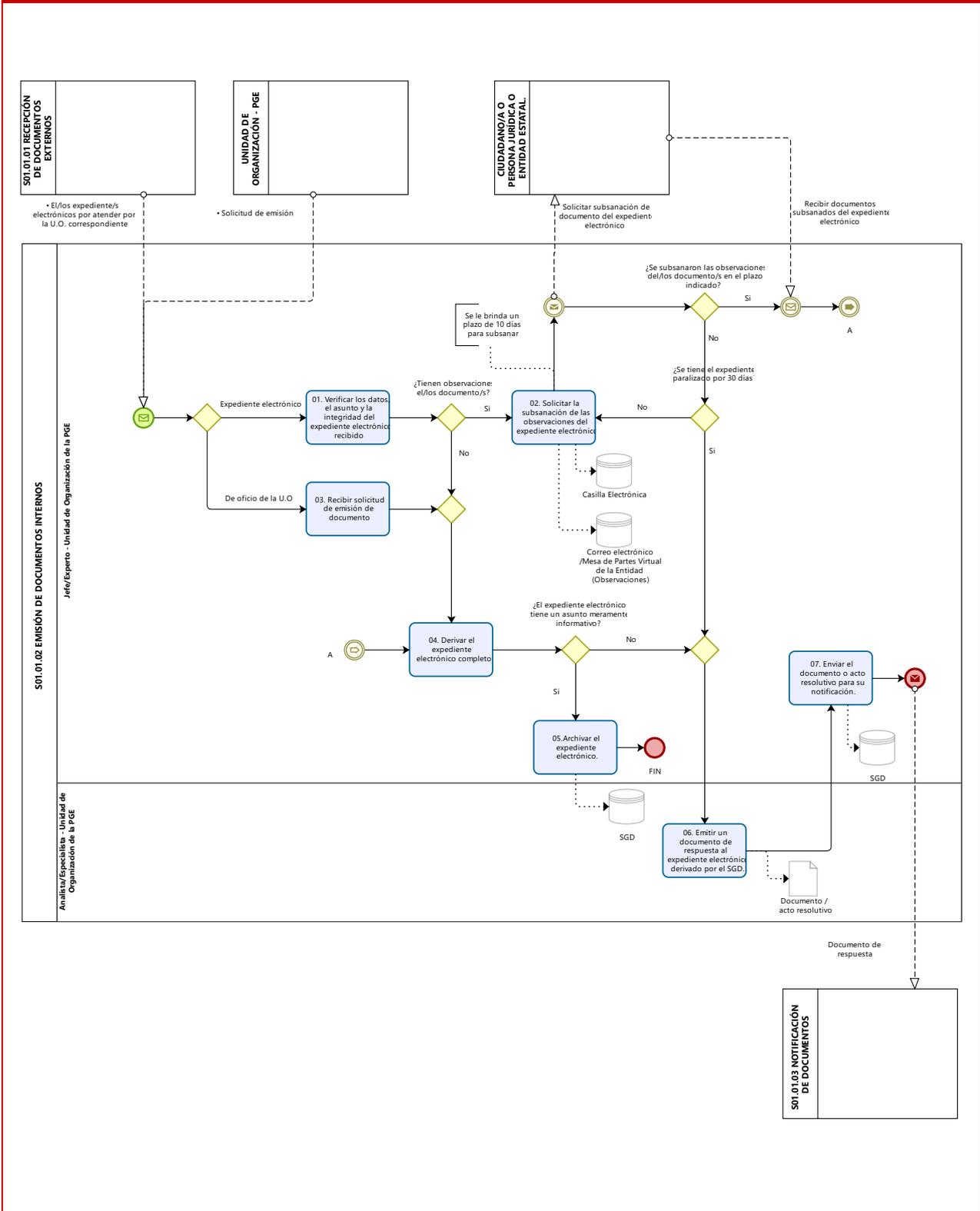
**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
7.	<p>Enviar el documento o acto resolutivo para su notificación.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Jefe/Especialista/Analista de la U.O. deberán remitir los documentos en formato físico a ser notificados a la UFACGD, adjuntando un original del documento y una copia simple para el caso de envíos locales y dos copias simples en caso de envíos nacionales, que servirán de cargo de recepción precediendo al documento a notificar.</li> <li>- Los documentos en formato físico a ser notificados deberán ser derivados previamente a la UFACGD en el SGD, mediante el módulo de mensajería, antes de ser remitidos para su despacho.</li> <li>- Al momento de entregar el documento en formato físico a notificar, poner en conocimiento a la UFACGD si el envío tiene carácter regular, urgente o muy urgente según corresponda.</li> <li>- De tratarse de documentos clasificados como confidenciales, estos deberán venir en sobre lacrado y con un sello de confidencial, el documento a ser usado como cargo de recepción deberá ser solo el oficio o carta de remisión del documento confidencial, bajo ningún motivo incluir el contenido identificado como confidencial en el cargo de recepción.</li> <li>- Las U.O. de la PGE deberán consignar en sus documentos digitales emitidos para notificación, los enlaces, correos electrónicos o dirección electrónica de la mesa de partes de la entidad a la que se debe notificar el documento; se debe evitar remitir notificaciones electrónicas a direcciones de correo electrónico institucionales o personales, al momento de solicitar a la UFACGD el despacho de algún documento a otras entidades de la administración pública.</li> </ul> <p><b>Notificar la respuesta del documento al/la Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal, a través del proceso de S01.01.03 NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS EMITIDOS.</b></p> <p><b>FIN.</b></p>	-	Jefe/Experto	U.O.

<b>Formatos</b>	<b>Registros</b>
No aplica	No aplica

<b>Proceso relacionado</b>
S01.01 GESTIÓN DOCUMENTARIA.

**Diagrama del Proceso**



**4.3. S01.01.03 Notificación de Documentos**

<b>Código del procedimiento</b>	S01.01.03	<b>Versión</b>	0
<b>Nombre del procedimiento</b>	NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		

<b>Rol</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Elaborado por:</b>	Guillermo David Reyes Hidalgo	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	
<b>Revisado por:</b>	Erika del Pilar Vásquez Barreto	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización	
	Rubino Jhon Cáceres Blas	Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	
	Jackeline Rocio Rojas Grandez	Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica	
<b>Aprobado por:</b>	Aida Mónica La Rosa Sánchez Bayes de López	Gerenta General	

**Control de cambios**

<b>Versión</b>	<b>Sección del procedimiento</b>	<b>Descripción del cambio</b>
<b>00</b>	-	Versión inicial del documento

### **Objetivo del procedimiento**

Gestionar el despacho de los documentos internos generados por la PGE, a fin de soportar a las diversas unidades de organización, en cumplir con los requisitos para la notificación de actos administrativos regidos por la Ley de Procedimiento Administrativo General; en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.

### **Alcance del procedimiento**

El presente procedimiento es de obligatorio cumplimiento para la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y las unidades de organización de la PGE que, por la naturaleza de sus funciones, emitan documentos internos dirigidos a la ciudadanía, otras entidades públicas o personas jurídicas en general; y abarca las actividades a seguir desde la recepción de los documentos internos emitidos para despacho a través del Sistema de Gestión Documental hasta el cierre de los expedientes electrónicos en el SGD.

### **Base normativa**

1. Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos; y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 008-92-JUS.
2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
5. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
6. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
7. Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales.
8. Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
9. Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
10. Decreto Legislativo N° 1326, que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado
11. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
12. Decreto Supremo N° 066-2011-PCM, que aprueba el Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú.
13. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
14. Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, que aprueban medidas para el Fortalecimiento de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica y la Implementación Progresiva de la Firma Digital en el Sector Público.
15. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
16. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
17. Decreto Supremo N° 018-2019-JUS, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N.°1326, Decreto Legislativo que reestructura el Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado y crea la Procuraduría General del Estado.
18. Decreto Supremo N° 009-2020-JUS y Resolución Ministerial N.°186-2020-JUS, que aprueba la Sección Primera y la Sección Segunda del Reglamento de Organización y Funciones de la PGE, respectivamente.
19. Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 157-2021-PCM.
20. Decreto Supremo N° 085-2023-PCM, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030.
21. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
22. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público.
23. Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310.
24. Resolución Jefatural N° 000107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA Norma de Administración de Archivos en las Entidades Públicas.

**Siglas y Definiciones**

**SIGLAS**

- **GG:** Gerencia General
- **PGE:** Procuraduría General del Estado.
- **PIDE:** Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **SGD:** Sistema de Gestión Documental.
- **UFACGD:** Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.
- **UO:** Unidades de Organización.

**DEFINICIONES**

- **Administrado:** Toda persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
  - **Ciudadano:** Toda persona, natural o jurídica, con derechos reconocidos por el Estado y que tiene responsabilidades con respecto a la comunidad a la que pertenece.
  - **Destinatario:** Ciudadano/a o Persona Jurídica o Entidad Estatal que recibe un documento interno emitido por una U.O. de la PGE.
  - **Despacho:** Actividades que permiten garantizar que los documentos en soporte papel o electrónicos lleguen a su destino, incluidos solo sus anexos, de ser el caso
  - **Documento Interno:** Son aquellos documentos emitidos por cualquier unidad de organización de la PGE, dirigidos a un/a ciudadano/a, una persona jurídica u otra entidad estatal.
  - **Expediente electrónico:** Conjunto organizado de documentos electrónicos que, respetando su integridad documental, están vinculados lógicamente y forman parte de un procedimiento administrativo o servicio prestado en exclusividad por la PGE.
  - **Firma digital:** Firma generada por medio del software de firma digital ONPE, desde un certificado digital vigente, que permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios, incluso a distancia, que garantizan que éste mantiene bajo su control con un elevado grado de confianza, 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.
  - **Mesa de partes presencial:** Lugar físico establecido en las diferentes sedes de la PGE a nivel nacional, habilitados para la recepción de documentos externos.
  - **Mesa de partes virtual:** Plataforma virtual utilizada para la recepción de los documentos externos por parte de la PGE, ubicada en la siguiente dirección electrónica: <https://mesapartesvirtual.pge.gob.pe/>.
  - **Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE):** Infraestructura tecnológica que facilita la implementación de servicios digitales en la Administración Pública. Se constituye en la capa de intercambio seguro y verificable de datos entre procesos y sistemas de información de las entidades públicas.
  - **Producción Documental:** Conjunto de operaciones que involucra la creación del contenido y metadatos asociados a los documentos archivísticos digitales, y la captura de dichos metadatos para generar la relación de estos con los productores del/los documentos, procedimientos, regulaciones y otros documentos.
- Sistema de Gestión Documental (SGD):** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos mediante el cual se gestionan y administran los documentos emitidos por las diferentes unidades de organización de la PGE.

**ELEMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Requisitos		Salidas	
Proveedores	Insumos	Productos	Clientes
<b>S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento/s o actos resolutivo de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos Notificados</li> </ul>	<b>CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expediente Electrónico Cerrado.</li> </ul>	<b>UNIDAD DE ORGANIZACIÓN - PGE</b>
<b>S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento/s para remitir a la Entidad Competente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos o actos resolutivos observados</li> </ul>	

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
1.	<p><b>INICIO</b></p> <p>Recibir el/los documento/s o acto resolutive a notificar por el proceso S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS o S01.01.01 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS.</p> <p>Recibir el/los documento/s o acto resolutive.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El/los documento/s o acto resolutive se recibe por SGD, registrándolo/s la U.O. emisora en el módulo de mensajería.</li> <li>- Cuando la recepción es física se firma la hoja de datos del expediente.</li> <li>- El horario de recepción del/los documento/s en físico para la notificación, es de 8:30 horas a 17:30 horas.</li> <li>- Mesa de Partes efectuará las notificaciones de documentos internos, de acuerdo al horario de recepción del/los documento/s o acto resolutive: 00:00:00 – 17:30:00, La notificación se realiza en el día.</li> <li>17:31:00 – 23:59:59, La notificación se realizará en el día hábil siguiente.</li> <li>- Solo en casos excepcionales y debidamente justificado, se notificarán el/los documento/s o acto resolutive fuera del horario establecido.</li> </ul>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
2.	<p>Verificar el/los documento/s o acto resolutive a notificar tengan la información correspondiente para su despacho.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El/los documento/s o acto resolutive debe tener la dirección, enlaces, correos electrónicos o dirección electrónica de la mesa de partes del destinatario.</li> <li>- Es necesario que las unidades de organización de la PGE consignen en sus documentos, los enlaces, correos electrónicos o dirección electrónica de la mesa de partes de la entidad de la administración pública a la que se debe notificar el documento.</li> <li>- Se debe evitar remitir notificaciones electrónicas a direcciones de correo electrónico institucionales o personales, al momento de solicitar a la UFACGD el despacho de algún documento a otras entidades de la administración pública.</li> </ul> <p><b>¿Está conforme la información?</b>  <b>Sí: la notificación es de manera:</b>              Sí es física: Ir a la actividad N°7.              Sí es virtual: Ir a la actividad N°6.  <b>No: Ir a la actividad N°3.</b></p>	-	Asistente/a	UFACGD /GG

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
3.	<p>Comunicar las observaciones a la U.O. que solicita el despacho del/los documento/s o acto resolutive a notificar.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se comunica las observaciones por correo electrónico o se devuelve el documento a través del SGD, si es necesario modificar el documento a notificar, a la U.O. emisora brindándoles dos (2) días hábiles para la subsanación respectiva.</li> <li>- El correo en el que se envía las observaciones se cargará al SGD como anexo al expediente electrónico correspondiente.</li> </ul> <p><b>¿Se absolvieron las observaciones?</b>  <b>Sí: Ir a la actividad N°5.</b>  <b>No: Ir a la actividad N.º4.</b></p>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
4.	<p>Devolver formalmente el/los documento/s o acto resolutive para notificar.</p> <p><b>Enviar por SGD el/los documento/s observados a la UNIDAD DE ORGANIZACIÓN – PGE, con el fin que subsane o vuelva a emitir los documentos a través del proceso S01.01.02 EMISIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS.</b></p>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
5.	<p>Recibir el/los documento/s o acto resolutive subsanado.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La UO envía el/los documento/s o acto resolutive con las observaciones subsanados a través del SGD, si la observación está referida a la falta anexos en el documento, la subsanación es por correo electrónico.</li> </ul> <p><b>Si el/los documento/s o acto resolutive es físico: Ir a la actividad N°7.</b>  <b>Si el/los documento/s o acto resolutive es virtual: Ir a la actividad N°6.</b></p>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
6.	<p>Notificar el/los documento/s o acto resolutive por correo electrónico, mesa de partes, casilla electrónica, o Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-El cargo y/o acuse de recibo de la notificación electrónica se registra por el SGD como conformidad de la recepción del/los documento/s o acto resolutive.</li> <li>-El/los documento/s o acto resolutive conforme y notificado por PIDE será firmado digitalmente por la entidad receptora, el documento firmado hará la vez de cargo de recepción.</li> </ul>	Cargo de envío/ recepción	Asistente/a	UFACGD /GG



**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p>verificación respectiva, Motorizado / Servicio de Mensajería deberá dejar constancia de ello en el Acta de notificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para personas jurídicas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Sello en el que figure el nombre de la empresa, institución o entidad estatal;</li> <li>o Firma y DNI de la persona que recibe la documentación, de ser el caso; y</li> <li>o Fecha y hora de recepción del documento.</li> </ul> </li> <li>- Los documentos deben ser notificados cumpliendo con las formalidades y requisitos exigidos en el artículo 21 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, el Motorizado / Servicio de Mensajería deberá cumplir el procedimiento de notificación de acuerdo al siguiente detalle:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se ubica la dirección correspondiente:</b> Se entrega el documento al destinatario, o su representante legal o cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio y se consigna la siguiente información en el campo correspondiente del Acta de Notificación:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>o Apellidos y nombres</li> <li>o DNI</li> <li>o Relación con el administrado (familiar, trabajador, etc.)</li> <li>o Fecha y hora</li> <li>o Firma</li> </ul> </li> <li>- Se entrega copia del acta conjuntamente con el sobre conteniendo el/los documento/s o acto resolutivo a notificar, devolviéndose el acta de notificación a la UFACGD para su posterior incorporación al expediente electrónico. Los datos se llenan en el Acta de Notificación de forma clara y precisa, incluyendo los datos del Motorizado / Servicio de Mensajería.</li> <li>- <b>Se ubica la dirección correspondiente, pero no se logra tener acceso al destinatario por ubicarse su domicilio en un condominio, edificio u otro tipo de inmueble con acceso restringido:</b> Se entrega el documento al portero o encargado del acceso, el mismo que deberá consignar en el acta de notificación la siguiente información:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>o Apellidos y nombres</li> <li>o DNI</li> <li>o Relación con el administrado (portero, recepción, etc.)</li> <li>o Fecha y hora</li> <li>o Firma</li> </ul> </li> <li>- Se entrega copia del acta de notificación conjuntamente con el sobre conteniendo el/los documento/s o acto resolutivo a notificar, devolviéndose el acta a la UFACGD para su posterior incorporación al expediente electrónico. Los datos se llenan en el Acta de Notificación de forma clara y</li> </ul> </li> </ul>			

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p><i>precisa, incluyendo los datos del Motorizado / Servicio de Mensajería.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Se ubica la dirección correspondiente, pero el destinatario o la persona que se encuentra en el domicilio con quien se entenderá la notificación, se niega a identificarse, o a firmar el cargo de notificación, o se niega a recibir la documentación:</b> Se dejará constancia de dicha situación en la sección respectiva del Acta de Notificación, consignando las características del domicilio y dejando bajo la puerta copia de dicha acta, conjuntamente con el sobre conteniendo el/los documento/s o acto resolutivo a notificar.</li> <li>- Se toma fotografía de la fachada del inmueble, del número del inmueble y del suministro de energía eléctrica. Los datos se llenan en el Acta de Notificación de forma clara y precisa, incluyendo los datos del Motorizado / Servicio de Mensajería.</li> <li>- <b>Se ubica la dirección correspondiente, pero no se encuentra al administrado o a persona mayor de edad, con quien realizar la notificación.</b> En dicho supuesto se deben efectuar dos (2) visitas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Primera Visita:</b> Se consigna dicha situación en la sección respectiva del Acta de Notificación indicándose la nueva fecha en la que se realizará la segunda visita de notificación; la cual debe efectuarse, preferentemente, al día hábil siguiente. Se describen, en el Acta de Notificación, las características del domicilio. Dichos datos se llenan de forma clara y precisa, incluyendo los datos del Motorizado / Servicio de Mensajería.</li> <li>- Se deja bajo puerta copia el Acta de Notificación, asimismo, se llenará el Aviso de Notificación (Formato B) en duplicado, indicándose la nueva fecha de notificación, colocándose dicho aviso en el domicilio. Debe tomarse foto del aviso colocado, de la fachada, de la numeración del inmueble y del suministro de energía eléctrica.</li> <li>- <b>Segunda visita:</b> Se acude por segunda vez al domicilio del administrado en la fecha señalada en el aviso y en el acta emitidos en la primera visita, pudiendo presentarse tres supuestos, los cuales deben recogerse en el acta de notificación, según el supuesto que se presente: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Encontrar al administrado, su representante o a persona mayor de edad con quien efectuar la diligencia, en cuyo caso se efectúa la notificación entregando el/los documento/s o acto resolutivo correspondiente. De acuerdo a las circunstancias de la diligencia y a fin de garantizar certeza. Se entrega copia del acta de notificación, al administrado o a la persona con la cual se realiza la notificación y el sobre conteniendo el/los documento/s o acto resolutivo a notificar.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>			

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
	<p>○ <i>Encontrar al administrado, su representante o a persona mayor de edad con quien efectuar la diligencia, pese a lo cual, se niega a identificarse, o a firmar el acta de notificación, o a recibir el/los documento/s o acto resolutive, en cuyo caso se dejará constancia de dicha situación en la sección respectiva del acta de notificación, consignando las características del domicilio. Se deja bajo la puerta copia del Acta de Notificación, conjuntamente con el sobre conteniendo el/los documento/s o acto resolutive a notificar; devolviéndose dicha acta a la UFACGD, conjuntamente con el acta de notificación y la copia del aviso de notificación, para su posterior incorporación al expediente electrónico. Asimismo, se toma fotografía de la fachada del inmueble, del número del inmueble y del suministro de energía eléctrica.</i></p> <p>○ <i>No encontrar al administrado o a persona mayor de edad con quien realizar la notificación, en cuyo caso se consigna dicha situación en el Acta de Notificación. Se describen las características del domicilio en el acta de notificación. Se deja bajo puerta la copia del Acta de Notificación, conjuntamente con el/los documento/s o acto resolutive a notificar; devolviéndose dicha acta a la UFACGD, conjuntamente con la copia del aviso de notificación, para su posterior incorporación al expediente electrónico. Se toma fotografía de la fachada del inmueble, de la numeración del inmueble y del suministro de energía eléctrica.</i></p> <p><b>No se puede realizar la notificación por ser inexistente la dirección correspondiente al administrado:</b> <i>Se consigna dicha situación en el Acta de Notificación. Se llenan los datos del destinatario, fecha y hora de la diligencia; y se consignan datos que acrediten dicha circunstancia, (descripción de las acciones realizadas por el Motorizado/Servicio de Mensajería para ubicar la dirección, fotos referenciales de la zona, etc.) y se devuelve a la UFACGD el/los documento/s o acto resolutive.</i></p> <p><b>Paralelamente:</b></p> <p><b>Documento o acto resolutive notificado al CIUDADANO/A O PERSONA JURÍDICA O ENTIDAD ESTATAL.FIN.</b></p> <p><b>Ir a la actividad N° 9.</b></p>			

**DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

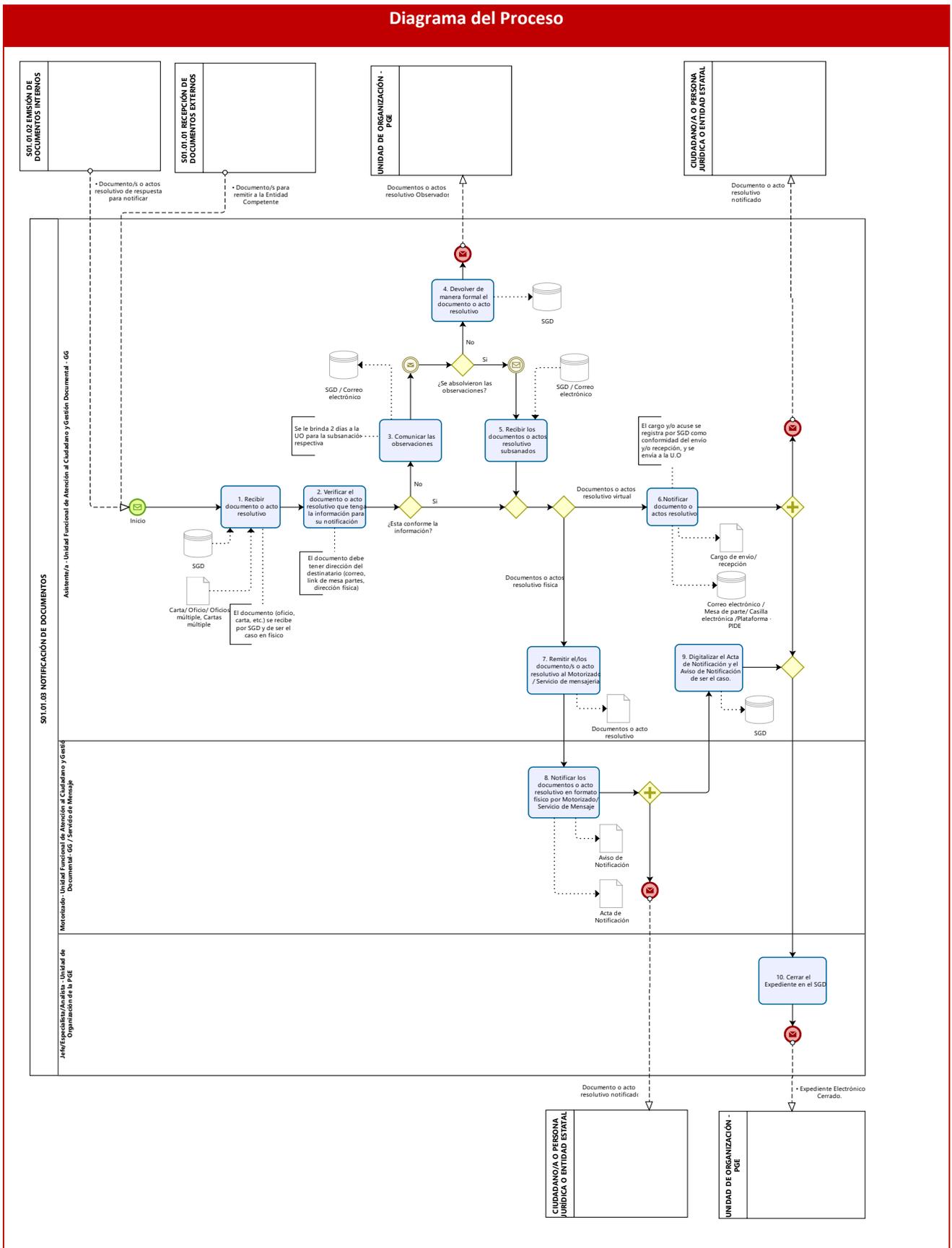
N°	Descripción de la actividad	Registro	Responsable	Órgano o Unidad Orgánica
9.	<p>Digitalizar el Acta de Notificación y el Aviso de Notificación de ser el caso.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se carga al SGD Acta de Notificación y el Aviso de Notificación de ser el caso, dichos documentos se anexan al expediente electrónico correspondiente.</li> <li>- En caso se tenga evidencia de las entregas (fotos) se carga en el SGD.</li> <li>- El estatus del/los documento/s o acto resolutive emitido para despacho en el SGD se cambia a <b>Finalizado</b>.</li> </ul>	-	Asistente/a	UFACGD /GG
10.	<p>Cerrar el Expediente Electrónico en el SGD</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Una vez recibido el acta de notificación por parte de la UFACGD, se generará un índice digital, en el que cada documento electrónico incorporado en el expediente electrónico es numerado correlativamente. Dicho índice es firmado digitalmente por el Analista/Especialista de la U.O. que emitió el documento de respuesta o el acto resolutive cambiando el estado del expediente en el SGD ha <b>Archivado</b>.</li> <li>- El contenido del expediente es intangible, no pudiendo introducirse alteraciones, entrelineados ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido firmados por la autoridad competente. De ser necesarias, deberá dejarse constancia expresa y detallada de las modificaciones introducidas y se deberá actualizar el índice digital.</li> </ul> <p><b>Expediente Electrónico Cerrado en el SGD por la UNIDAD DE ORGANIZACIÓN, quien custodiará el documento. FIN.</b></p>	-	Jefe/Especialista/Analista	U.O.

Formatos	Registros
<ul style="list-style-type: none"> <li>• S01.01-FOR-01 Acta de Notificación.</li> <li>• S01.01-FOR-02 Aviso de Notificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargo de envío/ recepción (Correo electrónico).</li> <li>• Acta de la Notificación.</li> <li>• Aviso de Notificación.</li> </ul>

**Proceso relacionado**

S01.01 GESTIÓN DOCUMENTARIA.

**Diagrama del Proceso**



**Formatos**

**1. Acta de Notificación**

 <p><b>PGE</b> Procuraduría General del Estado</p>	<b>ACTA DE NOTIFICACIÓN</b>	<b>Código: S01.01-FOR-01</b> <b>Fecha: dd/mm/aaaa</b>
---	-----------------------------	--

EXPEDIENTE N°:

DESTINATARIO:

DOMICILIO:

Calle/Jirón/Avenida

N°

Mz.

Lote

Urbanización/Barrio

Dpto.

Piso

Provincia/Departamento

Distrito

DOCUMENTO A NOTIFICAR:

Siendo las \_\_\_\_ : \_\_\_\_ horas del día \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_, el notificador que suscribe la presente acta, se apersonó al domicilio antes indicado, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal del documento antes descrito.

**1. Certificación de Recepción**

Apellidos y Nombres	
Relación con administrado	
Fecha y Hora	

<hr/>
FIRMA
DNI:

**2. Certificación de notificación bajo puerta o negativa de recepción**

[Para marcar en el supuesto que corresponda]

Al constatarse que en el domicilio señalado no se encuentra el administrado u otra persona con quien llevar a cabo la diligencia, se coloca el Aviso de Notificación en el domicilio, indicándose que la segunda visita se realizará el \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_.\*

En segunda visita, al constatarse que en el domicilio señalado no se encontró el administrado u otra persona con quien llevar a cabo la diligencia, pese a haberse colocado Aviso de Notificación, se procede a dejar bajo puerta la notificación y la documentación adjunta. \*

Al constatarse la negativa de la persona que se encuentra en el domicilio, a recibir, identificarse y/o firmar el cargo de notificación, se procede a dejar debajo de la puerta, la notificación en mención y la documentación adjunta. \*

Al comprobarse que la dirección del domicilio es inexistente, se deja constancia de dicha situación, devolviéndose la notificación y la documentación adjunta, sin haber sido diligenciada.

**3. Características del domicilio:**

Color de Fachada: \_\_\_\_\_ N° de Pisos: \_\_\_\_\_

Tipo y color de puerta: \_\_\_\_\_ N° de Suministro: \_\_\_\_\_

Observaciones:

**4. Identificación del Notificador:**

Apellidos y Nombres	
DNI	

-----  
FIRMA

\* La documentación dejada en merito a cualquiera de los supuestos anteriores, se tiene por bien notificada, de conformidad con lo establecido en el en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

[El acta se llena por duplicado, entregando copia al administrado, en caso de recepción o sea dejado bajo puerta en primera o segunda visita, devolviendo el acta a la PGE, con los demás formatos, documentos o fotografías que se hayan generado]

**\*Emplear letra imprenta y legible**

## 2. Aviso de Notificación

**EXPEDIENTE**

**DESTINATARIO:**

**DOMICILIO:**

**Calle/Jirón/Avenida**

**N°**

**Mz.**

**Lote**

**Urbanización/Barrio**

**Dpto.**

**Piso**

**Provincia/Departamento**

**Distrito**

**DOCUMENTO A NOTIFICAR:**

Al no haberse encontrado al administrado u otra persona en el domicilio antes indicado, de conformidad con el artículo 21 numeral 21.5 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, se comunica que la notificación se efectuará nuevamente en la siguiente fecha:

**FECHA DE COLOCACIÓN DEL AVISO:**

[El aviso se llena por duplicado, colocándose en el domicilio del destinatario, devolviéndose la copia del aviso a la PGE, conjuntamente con las actas que se hayan emitido en la primera y segunda visita]

## V. INDICADORES DE DESEMPEÑO

### 5.1. S01.01.01 Recepción de Documentos Externos

<b>FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Código y nombre del proceso (ultimo nivel)	S01.01.01 Recepción de Documentos Externos
Objetivo del proceso	Gestionar la recepción de documentos externos a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, en contar con los insumos de información necesarios para el desarrollo de sus funciones en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
Nombre del indicador	Porcentaje de Documentos Recepcionados y Cursados en un Día.
Finalidad del indicador	Medir los niveles de eficacia en el proceso de Recepción de Documentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 128° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
Fórmula del indicador	$\left[ \frac{\text{Total de documentos cursados en un día}}{\text{Total de documentos recepcionados y registrados en el SGD en el día}} \right] \times 100\%$
Fuente de información	Sistema de Gestión Documental
Frecuencia de medición	Mensual
Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia esperada	Creciente
Línea base	95%
Meta	95%
Responsable del Indicador	Coordinador/a de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Código y nombre del proceso (último nivel)	S01.01.01 Recepción de Documentos Externos
Objetivo del proceso	Gestionar la recepción de documentos externos a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, en contar con los insumos de información necesarios para el desarrollo de sus funciones en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
Nombre del indicador	Porcentaje de Documentos Recepcionados Observados en un Mes.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de documentos observados en el proceso de Recepción de Documentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 136° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
Fórmula del indicador	$\left[ \frac{\text{Total de documentos observados en un mes}}{\text{Total de documentos recepcionados y registrados en el SGD en un mes}} \right] \times 100\%$
Fuente de información	Sistema de Gestión Documental
Frecuencia de medición	Mensual
Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia esperada	Creciente
Línea base	95%
Meta	95%
Responsable del Indicador	Coordinador/a de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Código y nombre del proceso (ultimo nivel)	S01.01.01 Recepción de Documentos Externos
Objetivo del proceso	Gestionar la recepción de documentos externos a fin de soportar a las diversas unidades de organización de la PGE, en contar con los insumos de información necesarios para el desarrollo de sus funciones en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
Nombre del indicador	Porcentaje de Documentos Recepcionados Observados que no han sido subsanados en dos días.
Finalidad del indicador	Medir el porcentaje de documentos observados no subsanados en el proceso de Recepción de Documentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 136° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
Fórmula del indicador	$\left[ \frac{\text{Total de documentos observados en un mes no subsanados en dos días}}{\text{Total de documentos observados en un mes}} \right] \times 100\%$
Fuente de información	Sistema de Gestión Documental
Frecuencia de medición	Mensual
Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia esperada	Creciente
Línea base	95%
Meta	95%
Responsable del Indicador	Coordinador/a de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**5.2. S01.01.03 Notificación de Documentos Emitidos**

<b>FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>	
<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Código y nombre del proceso (ultimo nivel)	S01.01.03 Notificación de Documentos Emitidos
Objetivo del proceso	Gestionar el despacho de los documentos internos generados por la PGE, a fin de soportar a las diversas unidades de organización, en cumplir con los requisitos para la notificación de actos administrativos regidos por la Ley de Procedimiento Administrativo General; en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
Nombre del indicador	Porcentaje de Documentos Notificados dentro de 5 Días Hábiles
Finalidad del indicador	Medir los niveles de eficiencia en el proceso de notificación de documentos de acuerdo a los plazos establecidos en el artículo 24° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
Fórmula del indicador	$\left[ \frac{\text{Cantidad de notificaciones realizadas en menos o igual a 5 días}}{\text{Total de documentos emitidos para notificación}} \right] \times 100\%$
Fuente de información	Sistema de Gestión Documental
Frecuencia de medición	Mensual
Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia esperada	Creciente
Línea base	95%
Meta	95%
Responsable del Indicador	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

**FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
Código y nombre del proceso (ultimo nivel)	S01.01.03 Notificación de Documentos Emitidos
Objetivo del proceso	Gestionar el despacho de los documentos internos generados por la PGE, a fin de soportar a las diversas unidades de organización, en cumplir con los requisitos para la notificación de actos administrativos regidos por la Ley de Procedimiento Administrativo General; en busca de que la PGE pueda lograr en el ejercicio de su rol rector, la reestructuración, consolidación, fortalecimiento y modernización del Sistema Administrativo de Defensa Jurídica del Estado.
Nombre del indicador	Porcentaje de Cargos y/o Acuses de Recibo de Documentos Notificados procesados en 2 Días Hábiles
Finalidad del indicador	Medir los niveles de eficacia en el proceso de notificación de documentos de acuerdo a lo establecido en el artículo 168° del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.
Fórmula del indicador	$\left[ \frac{\text{Cantidad de Cargos y/o Acuses de Recibo de Documentos Notificados procesados en 2 días}}{\text{Total de Documentos Notificados en un mes}} \right] \times 100$
Fuente de información	Sistema de Gestión Documental
Frecuencia de medición	Mensual
Unidad de medida	Porcentaje
Tendencia esperada	Creciente
Línea base	95%
Meta	95%
Responsable del Indicador	Coordinador de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.