

SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 007 -2025-GG/INS

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima,

14 MAR. 2025

VISTO:

El Expediente N° 5548-2025, que contiene el Informe N° 004-2025-UFTD-GG/INS de fecha 05 de marzo de 2025, de la Unidad Funcional de Trámite Documentario; la Nota Informativa N° 031-2025-UMDO-OPPM/INS de fecha 07 de marzo de 2025, de la Unidad de Modernización y Desarrollo Organizacional; la Nota Informativa N° 015-2025-UFTD-GG/INS del 11 de marzo de 2025, de la Unidad Funcional de Trámite Documentario; el Informe N° 005-2025-UFTD-GG/INS de fecha 11 de marzo de 2025, de la Unidad Funcional de Trámite Documentario; los Informes N° 018 y 23-2025-UMDO-OPPM/INS de fecha 12 y 14 de marzo de 2025, de la Unidad de Modernización y Desarrollo Organizacional; los Proveídos N° 107 y 117-2025-OPPM/INS presentados en fecha 13 y 14 de marzo de 2025, de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización; y el Informe N° 013-2025-YDS-OAJ/INS y Proveído N° 063-2025-OAJ/INS de fecha 14 de marzo de 2025 de la Oficina de Asesoría Jurídica y;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece en el artículo 4 que *"el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos"*;

Que, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) al 2030¹, establece que *"la modernización de la gestión pública se entiende como un proceso de transformación constante a fin de mejorar lo que hacen las entidades públicas y de esa manera generar valor público"*;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1310 se aprobaron medidas adicionales de simplificación administrativa, entre ellas, la establecida en el artículo 8 sobre la interconexión de los sistemas de trámite documentario o equivalentes de las entidades de la Administración Pública, para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE);

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, se aprueba el *"Modelo de Gestión Documental en el marco"*

¹ Aprobada por Decreto Supremo N° 103-2022-PCM.



del Decreto Legislativo N° 1310", el cual se basa en la implementación de un marco de referencia sustentado en estándares y buenas prácticas de gestión documental, que permita a las entidades de la Administración Pública, intercambiar documentos a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado-PIDE, con la finalidad de obtener beneficios mutuos y aportar resultados con valor público y transparente. El numeral 8.2.4 del citado Modelo de Gestión Documental, establece que los lineamientos de gestión y formalidad se constituyen en documentos normativos internos que regulan la gestión documental en la entidad en función a su naturaleza, y que están orientados a la comunicación interna a través de documentos en soporte papel o electrónico, respetando el principio de legalidad y las normas dadas por la Contraloría General de la República;

Que, el artículo 3, inciso a) del Decreto Legislativo N° 1504, Decreto Legislativo que fortalece al Instituto Nacional de Salud para la prevención y control de las enfermedades, establece entre sus fines el fortalecer el sector salud mediante la organización y gestión eficiente del Instituto Nacional de Salud a favor de la salud pública en el país;

Que, el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud, aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 006-2023-PE/INS, establece que la Gerencia General es el órgano de Alta Dirección y máxima autoridad de la gestión administrativa de la entidad (artículo 11), y tiene entre sus funciones, aprobar documentos e instrumentos de gestión interna (artículo 12, inciso d), así como coordinar y supervisar los procesos de gestión documentaria de la Entidad (artículo 12, inciso g);

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 019-2024-GG/INS, se conforma la Unidad Funcional denominada *Equipo de Trámite Documentario de la Gerencia General del Instituto Nacional de Salud*, con el objeto de contribuir a la gestión documental, realizando las actividades del Sistema de Trámite Documentario de la entidad;

Que, mediante Informe N° 004-2025-UFTD-GG/INS de fecha 05 de marzo de 2025, la Unidad Funcional de Trámite Documentario remitió a la Gerencia General el proyecto de la "Directiva para la Gestión Documental en el Instituto Nacional de Salud", señalando que esta propuesta se sustenta en las disposiciones y lineamientos establecidos en la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, y la normativa aplicable;

Que, con la Nota Informativa N° 015-2025-UFTD-GG/INS de fecha 11 de marzo de 2025, la Unidad Funcional de Trámite Documentario comunicó a la Gerencia General su opinión favorable de la revisión técnica de la propuesta de Directiva, en respuesta a las observaciones planteadas por la UMDO;

Que, mediante el Informe N° 005-2025-UFTD-GG/INS de fecha 11 de marzo de 2025, la Unidad Funcional de Trámite Documentario informó a la Gerencia General sobre la opinión favorable a la propuesta final de la Directiva para la Gestión Documental en el Instituto Nacional de Salud;



SECTOR SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



N° 007 -2025-GG/INS

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

Lima, 14 MAR. 2025

Que, mediante Proveídos N° 107 y 117-2025-OPPM/INS de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, sobre la base de los Informes N° 018 y 23-2025-UMDO-OPPM/INS de la Unidad de Modernización y Desarrollo Organizacional, respectivamente, se emite opinión favorable a la propuesta de "Directiva para la Gestión Documental en el Instituto Nacional de Salud";

Que, con el Informe N° 013-2025-YDS-OAJ/INS y Proveído N° 063-2025-OAJ/INS de fecha 14 de marzo de 2025, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal favorable respecto a la propuesta "Directiva para la Gestión Documental en el Instituto Nacional de Salud", concluyendo que cuenta con base legal para su aprobación y que se ha cumplido con el proceso normativo establecido en la "Directiva para Documentos Normativos de Gestión Interna del Instituto Nacional de Salud", aprobada por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 028-2024-PE/INS;

Contando con el visado del Jefe de Unidad de la Unidad de Modernización y Desarrollo Organizacional, de los Jefes de Oficina de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, y, de Asesoría Jurídica, y;

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa; el Decreto Legislativo N° 1504, Decreto Legislativo que fortalece al Instituto Nacional de salud para la prevención y control de las enfermedades; el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; el Texto Unico Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General²; el "Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310"³; el Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud⁴; y la "Directiva para Documentos Normativos de Gestión Interna del Instituto Nacional de Salud"⁵;

² Aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

³ Aprobado por Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI.

⁴ Aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 006-2023-PE/INS.

⁵ Aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 028-2024-PE/INS.



SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la "Directiva para la Gestión Documental en el Instituto Nacional de Salud", con código DIRECTIVA INTERNA N° .019.....-INS-V.01 que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Directiva Interna N° 001-INS-V.01, "Directiva para el Trámite Documentario de la Gerencia General del Instituto Nacional de Salud", aprobada por Resolución de Gerencia General N° 004-2023-GG/INS, así como el "Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual en el Instituto Nacional de Salud-PARA-INS-045-Edición N° 02", aprobado por Resolución Jefatural N° 120-2022-J-OPE/INS.

Artículo 3.- REMITIR copia de la presente Resolución a los órganos de la administración interna, de línea y desconcentrados del Instituto Nacional de Salud.

Artículo 4.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Portal del Instituto Nacional de Salud de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (www.gob.pe/ins).

Regístrese y comuníquese.



Max Carrasco Rufasto
Gerente General
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



DIRECTIVA PARA LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

DIRECTIVA INTERNA N° 019 -INS-V.01

1. FINALIDAD

Uniformizar criterios para el cumplimiento de los procesos de emisión, recepción, notificación y archivo de documentos relacionados a la gestión documental del Instituto Nacional de Salud, a fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia en las comunicaciones institucionales; así como proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad, fiabilidad y usabilidad de los documentos producidos durante todo su ciclo de vida indistintamente de su formato, soporte y estructura.

2. OBJETIVO

La Directiva tiene como objetivo regular la gestión documental del Instituto Nacional de Salud, en el marco de su política institucional, garantizando el cumplimiento de los procesos del Modelo de Gestión Documental, así como facilitar el intercambio de documentación interna y externa a través del uso de las tecnologías de la información y la mejora continua.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de cumplimiento obligatorio para todas/os las/los servidores/as civiles del INS, independientemente del régimen laboral al que pertenezcan.

4. BASE NORMATIVA

- 4.1. Ley N° 25323, Crean el Sistema Nacional de Archivos.
- 4.2. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 4.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- 4.4. Ley N° 29542, Ley de protección al denunciante en el ámbito administrativo y de colaboración eficaz en el ámbito penal.
- 4.5. Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- 4.6. Ley N° 31736, Ley que regula Notificación administrativa mediante casilla electrónica.
- 4.7. Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
- 4.8. Decreto Legislativo N° 681, Dictan normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información tanto respecto a la elaborada en forma convencional cuanto la producida por procedimientos informáticos en computadoras.
- 4.9. Decreto Legislativo N° 827, Amplían los alcances del Decreto Legislativo N° 681 a las entidades públicas a fin de modernizar el sistema de archivos oficiales.
- 4.10. Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital.



DIRECTIVA PARA LA GESTION DOCUMENTAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
DIRECTIVA INTERNA N° 019-INS-V.01

- 4.11. Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- 4.12. Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, aprobado por Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- 4.13. Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM, Medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.
- 4.14. Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, Decreto Supremo que aprueba medidas para el fortalecimiento de la infraestructura oficial de firma electrónica y la implementación progresiva de la firma digital en el sector público y privado.
- 4.15. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 4.16. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, Decreto Supremo que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- 4.17. Decreto Supremo N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.
- 4.18. Decreto Supremo Nro. 075-2023-PCM – Decreto Supremo que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, aprobado mediante el Decreto Supremo Nro. 029-2021-PCM.
- 4.19. Decreto Supremo N° 016-2023-SA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud – INS.
- 4.20. 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.
- 4.21. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 4.22. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2021-PCM/SGTD, que aprueba la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD, Directiva que regula la generación y el uso del Código de Verificación Digital en las entidades de la Administración Pública.
- 4.23. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 002-2022-PCM/SGTD que aprueba la Guía para el uso e integración de la Plataforma Nacional de Firma Digital en las entidades de la Administración Pública.
- 4.24. Resolución de Secretaría de Gobierno y Transformación Digital N° 007-2024-PCM/SGTD que aprueba la Directiva N° 002-2024-PCM/SGTD que regula el uso de la firma digital en las entidades públicas.
- 4.25. Directiva N° 006-2019-AGN-DDPA, Lineamientos para la foliación de documentos archivísticos de las entidades públicas, aprobada por Resolución Jefatural N° 026-2019-AGN/J.
- 4.26. Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 028-2024-PE/INS, que aprueba la Directiva para Documentos Normativos de Gestión Interna en el Instituto Nacional de Salud.
- 4.27. Resolución Jefatural Nro. 204-2013-J-OPE/INS que aprueba la Directiva Nro. 037-2013-INS-OGAT-V.01 "Directiva para el Uso, Redacción, Remisión de las Comunicaciones Escritas en el Instituto Nacional de Salud".

- 4.28. Resolución Jefatural N° 120-2022-J-OPE/INS, que aprueba el Procedimiento para el Uso de la Mesa de Partes Virtual en el Instituto Nacional de Salud-PRA-INS-045.- Edición N° 02.
- 4.29. Resolución de Gerencia General N° 004-2023-GG/INS, que aprueba la Directiva Interna N° 001-INS-V.01, Directiva para el trámite documentario en el Instituto Nacional de Salud.
- 4.30. Resolución de Gerencia General N° 019-2024-GG/INS, que conforma la Unidad Funcional denominada "Equipo de Trámite Documentario", dependiente de la Gerencia General del INS.
- 4.31. Resolución Directoral Nro. 297-2017-DG-OGA/INS que aprueba el Instructivo, ITA-OGA-021 "Clasificar, ordenar, signar y foliar los documentos de gestión del Instituto Nacional de Salud".

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 Definiciones Operativas y Siglas

Para efectos de la presente Directiva se adoptan las siguientes definiciones y se consigna en el Anexo N° 01

5.2 Lineamientos sobre Gestión Documental

5.2.1. MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Comprende y desarrolla cuatro procesos transversales: Recepción, Emisión, Despacho y Archivo.

5.2.2. GESTIÓN DOCUMENTAL: La regulación de la gestión documental en el INS está orientada a los procedimientos internos realizados preferentemente a través de documentos en soporte electrónico y, excepcionalmente, en papel cuando corresponda. Cuando se emitan excepcionalmente documentos en soporte papel serán digitalizados en un plazo no mayor a 5 días hábiles, asegurando su integración en el SGD para mantener la trazabilidad.

5.2.3. SISTEMA DE TRÁMITE ÚNICO: Se efectúa a través del Sistema de Gestión Documental-SGD, el cual permite los procesos de recepción, emisión, despacho y archivo, haciendo uso de la firma digital con valor legal y el uso de la regla del expediente único. En caso de contingencias tecnológicas, se habilitarán registros físicos temporales que serán digitalizados dentro de las 48 horas posteriores a la reactivación del sistema.

5.2.4. REGLA PARA EL EXPEDIENTE ÚNICO: Solo se puede organizar un expediente para la solución de un mismo caso para mantener reunidas todas las actuaciones para resolver. Cuando se trate de una solicitud referida a una sola pretensión, se tramita un único expediente e interviene y resuelve una autoridad, que recaba de los órganos o demás autoridades los informes, aquel archivo digital y/o físico en el que se almacena un conjunto de datos, documentos e información personal del administrado.

Todo documento relacionado a un trámite forma parte de un expediente. Al momento de generar o recibir un documento, es asociado a un expediente nuevo o a uno previamente existente que no se encuentre finalizado.

5.2.5. IMPRESIÓN EXCEPCIONAL DE DOCUMENTOS: La gestión documental del INS es digital, por lo tanto, la impresión de documentos está restringida únicamente para las excepciones y casos previstos en la presente Directiva. Cualquier impresión de documentos fuera de lo contemplado en la Directiva será responsabilidad del/de la funcionario/a o del/de la servidor/a que realice la impresión.



6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Presentación de Documentos

6.1.1 MESAS DE PARTES:

El INS pone a disposición las Mesas de Partes presenciales y virtuales para la presentación de documentos, conforme se detalla a continuación:

a. Mesas de Partes Presenciales

Mesa de Partes Principal:

Se encuentra en la sede central del INS ubicada en Cápac Yupanqui N° 1400- Jesús María.

Registros Auxiliares:

SEDE Av. Defensores del Morro (ex Huaylas) N° 2268 – Chorrillos.

SEDE Tizón y Bueno N° 276, Jesús María, correspondiente al CENAN.

SEDE Las Amapolas N° 350, Lince, correspondiente a CENSOPAS

b. Mesa de Partes Virtual:

Conformada por la Mesa de Partes Virtual y la PIDE.

c. Mesa de Partes Especializadas:

En atención a la naturaleza de la información o el soporte de los anexos que recibe el INS, se consideran como mesas de partes especializadas (presencial y virtual) las gestionadas por la DIIS, CETS, CNCC y el CNSP, las cuales se sostienen también en aplicativos informáticos, distintos al SGD, tales como NETLAB, REPEC, etc.

6.1.2 REGLAS PARA LA PRESENTACIÓN Y CÓMPUTO DE PLAZOS:

a. En Mesas de partes presenciales:

- ✓ La presentación de los documentos se realiza de lunes a viernes en el horario corrido de 08:00 a 16:15 horas.
- ✓ La mesa de partes está obligada a recibir los documentos, emitir el cargo de recepción y derivar en el día el documento a la unidad orgánica destinataria, siempre que no se haya advertido alguna observación, sino se procede según lo indicado en el numeral 6.3. En ningún caso pueden denegar la admisión de un documento.
- ✓ El cómputo de plazo para la atención de los documentos y/solicitudes, se inicia a partir del día hábil siguiente de la presentación del documento.

b. En Mesa de Partes Virtual:

- ✓ La presentación de los documentos y/o solicitudes por parte de las/los administradas/os a través de los canales virtuales, se realiza de lunes a domingo las 24 horas de día.
- ✓ Los documentos ingresados entre las 00:00 horas hasta las 23:59 horas se consideran presentados en el día, siempre y cuando sea día hábil. Los documentos ingresados en día inhábil, se consideran presentados en el día hábil siguiente. Para ello la carga del documento y anexos realizada por el/la administrada/o, si los hubiera, debe haber finalizado y enviado/s hasta las 23:59 horas del mismo día.
- ✓ El cómputo de plazo para la atención de los documentos y/solicitudes, se inicia a partir del día hábil siguiente de la presentación del documento.

6.1.3. ENVÍO DE DOCUMENTOS DE LOS ADMINISTRADOS POR OTROS CANALES VIRTUALES:

Está prohibido el registro de documentos externos en el SGD, que provengan de otras fuentes diferentes a los descritos en el numeral 6.1, tales como: correo electrónico, redes sociales oficiales del INS u otro medio de transmisión de datos digitales a distancia.

En caso de recibir algún documento por dicha vía, se debe orientar a la/el administrada/o sobre las mesas de partes presenciales, virtuales y especializadas, puestas a su disposición para la presentación de documentos.

6.2 Revisión Documentaria:

6.2.1 CRITERIOS PARA LA REVISIÓN DOCUMENTARIA:

El personal de Mesa de Partes revisa los documentos presentados quedando obligado a recibirlos y generar el registro, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión. A tal efecto, tiene en cuenta los siguientes criterios:

a. Al momento de recibir los documentos, el personal a cargo de la recepción debe verificar que estos reúnan los requisitos establecidos en el TUO de la Ley N° 27444:

1. Nombres y apellidos completos, domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
2. La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
3. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
4. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
5. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral 1. 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 siempre que exista consentimiento o autorización de la/el administrada/o para efectos de notificación, conforme al artículo 20 del TUO de la Ley N° 27444.
6. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.
7. La identificación del expediente de la materia, tratándose de procedimientos ya iniciados ante el INS.
8. Cualquier otro documento o dato que sea necesario para sustentar su pedido.

b. Todos los documentos deben encontrarse debidamente firmados por la/el administrada/o por quien tenga su representación, bajo las siguientes reglas:

1. Para los documentos presentados por las mesas de partes presenciales, estos deben estar con firma manuscrita u ológrafa y en caso esté impedido de firmar con huella digital.



2. Para los documentos presentados por la mesa de partes virtual, que cuentan con representaciones gráficas de firmas digitales, se debe verificar que estos incluyan una dirección web y el CVD que permita acceder al documento en el archivo electrónico de la parte emisora, a fin de proceder a descargarlo y verificar su autenticidad e integridad, así como la validez de la firma digital dentro del marco de la IOFE haciendo uso de un software de firma digital acreditado por la entidad correspondiente.
3. Para los documentos presentados por mesa de partes virtual, se debe contar con firma digital o electrónica por la/el administrada/o. Asimismo, se aceptan documentos impresos que contengan firma ológrafa y/o huella digital escaneados, sin perjuicio de las acciones de corroboración de la identidad de la/el solicitante.

6.2.2 CRITERIOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS, RESERVADOS, SECRETOS O CONFIDENCIALES

Todo sobre o valija que contenga documentos dirigidos a unidades orgánicas del INS y que se encuentren rotulados como Reservado, Secreto o Confidencial, se aplican las siguientes reglas:

- a. La presentación de documentos con carácter de Reservado, Secreto o Confidencial solo serán aceptados en la Mesa de Partes Presencial en sobre cerrado para garantizar su integridad.
- b. No se revisan los criterios generales para la evaluación documentaria contenidos en el numeral 6.2.1 de la presente Directiva. Sin embargo, en el sobre cerrado se debe consignar información mínima (remitente y destinatario) el nombre y apellido o razón social de la/el remitente, así como de la/el destinataria/o.
- c. Se registra en el SGD la información mínima correspondiente que se encuentre consignada en el sobre cerrado, el nombre y apellidos o razón social de la/el remitente, así como de la/el destinataria/o, sin comprometer su contenido.
- d. Son remitidos a las unidades orgánicas de destino en las mismas condiciones de seguridad en la que fueron recibidos (no se abren). Aplica el mismo criterio en caso de los sobres que sin contar con este tipo de rotulado, el personal del INS identifique que contienen información de carácter Reservado, Secreto o Confidencial.

6.2.3 CRITERIOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DOCUMENTOS URGENTES

Los documentos provenientes de la Presidencia de la República, Contraloría General de la República, Congreso de la República, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Salud, Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, así como dispositivos normativos que sean remitidos por la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenten con el rotulado de URGENTE, no se revisarán los criterios generales para la evaluación documentaria contenidos en el numeral 6.4 de la presente Directiva. Los documentos urgentes deben ser registrados y derivados a su unidad correspondiente en un plazo no mayor a 2 horas desde su recepción.

6.2.4 CRITERIOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

Los documentos que ingresen por mesa de partes (virtual o presencial), que da cuenta de una denuncia vinculada a un acto de corrupción susceptible de ser investigado en sede administrativa y/o judicial, rige su tratamiento conforme lo detallado en el numeral 6.2.1, es decir, el personal de la UFTD registra su ingreso en el SGD manteniendo estricta confidencialidad de su contenido, para ser derivada directamente a la UFII.



La UFII registra dicha denuncia en la Plataforma Digital Única de Denuncias - PDUD, colocando como información el número de expediente generado en el SGD para facilitar el seguimiento y se continúe el trámite en dicha plataforma, conforme a su propia normativa.

En los casos que el trámite de la denuncia presentada en la mesa de partes, origine la emisión de documentos como requerimientos de información u otros relacionados emitidos y/o motivados por la UFII, los cuales no pueden generarse en la PDUD, se emiten en el SGD haciendo uso del número de expediente generado por mesa de partes en el SGD, para mantener la trazabilidad del expediente, hasta su culminación.

En los casos de aquellas denuncias que se hayan presentado y registrado directamente en la PDUD, cuando se emitan por la UFII documentos relacionados, estos se generan como expediente nuevo en el SGD, a fin de que los documentos que emitan las unidades orgánicas intervinientes en el trámite sea por dicho sistema, para así mantener la trazabilidad del expediente único.

Cuando se generen documentos en el SGD, cuya reserva no debe ser vulnerada, la UFII cuenta con acceso a la opción de "Confidencialidad" en el sistema, para que luego de su marcado, solo se pueda visualizar la trazabilidad del expediente, sin que las unidades orgánicas intervinientes en el trámite puedan ver los documentos que emita la UFII.

6.2.5 CRITERIOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMOS

Los reclamos que ingresan por la mesa de partes (virtual o presencial), se registran por el personal de la UFTD en el SGD y se derivan a la UGEC para su registro, atención y respuesta a través de la Plataforma Digital del Libro de Reclamaciones – PDLR.

La UGEC, consigna en el campo de descripción del reclamo de la PDLR, el número de expediente generado en el SGD por la UFTD, para su trazabilidad y facilitar su seguimiento y adjunta dicho expediente. Archiva el expediente en el SGD, colocando en el campo de observaciones, el número de registro del reclamo en la PDLR precisando que el trámite continúa por dicha plataforma. Toda acción relacionada con la atención de reclamos en el INS, se realiza a través de la PDLR, conforme a su propia normativa vigente.

6.2.6 CRITERIOS ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Las solicitudes de acceso a la información pública que ingresan por las mesas de partes (presencial o virtual) se registran por la UFTD en el SGD, generándose un número de expediente y se deriva al/la Funcionario/a Responsable de la atención de estas solicitudes. Asimismo, en caso la solicitud ingrese directamente por la Plataforma de Transparencia y Acceso a la Información Pública – PTAIP, se registra en el SGD. El/la Funcionario/a responsable de la atención de solicitudes de acceso a la información pública, deriva la solicitud por el SGD a la unidad poseedora de la información, para que brinde respuesta a través de dicho sistema, anexando la información solicitada, en el plazo correspondiente.

La información es remitida al solicitante, y se incorpora la evidencia de dicha entrega, para proceder a archivar el expediente en el SGD. Asimismo, en caso se haya recibido la solicitud a través de la PTAIP, se completa la información de la atención brindada.

6.3 Observación y Subsanación de Documentos

6.3.1. OBSERVACIÓN DE DOCUMENTOS:

La presentación de documentos es válida incluso si estos no cumplen con los criterios de revisión documentaria o presentan defectos u omisiones formales que ameriten corrección, los cuales serán materia de observación, según las siguientes reglas:



- a. El personal de la mesa de partes en un solo acto y por única vez, hace constar en el registro del SGD y en el cargo de recepción, la observación de incumplimiento del requisito, otorgándole a la/el administrada/o un plazo máximo de dos (2) días hábiles para la subsanación, plazo en el que no se le da trámite a dicho documento, ni se le aplica plazo alguno para su atención.
- b. El documento permanece en estado "observado" en el SGD y no es derivado a la unidad orgánica correspondiente hasta que la/el administrada/o cumpla con subsanar la observación; mientras tanto, el documento debe permanecer en la Mesa de Partes. Una vez subsanado correctamente procede su derivación.
- c. No aplica las observaciones para los documentos rotulados como URGENTE, ni a los documentos clasificados como reservados, secretos o confidenciales.

6.3.2. SUBSANACIÓN DE DOCUMENTOS:

Se presentan dos opciones:

- a. Cuando la/el administrada/o subsana la/s observación/es dentro del plazo establecido, el personal de Mesa de Partes procede con el registro y la derivación a la unidad orgánica competente para su atención. Asimismo, se considera al documento como Recibido a partir de la fecha de presentación inicial. Sin embargo, el plazo para el pronunciamiento del INS se computa a partir de la fecha de subsanación.
- b. Cuando no se subsana la/s observación/es dentro del plazo establecido; en el SGD, se cambia el estado del documento a "No presentado". Asimismo, habiendo transcurrido un plazo máximo de quince (15) días hábiles del cambio a este estado, se procede al archivo correspondiente.

6.3.3. OBSERVACIÓN Y SUBSANACIÓN POSTERIOR A LA RECEPCIÓN DOCUMENTAL:

En caso que culminada la recepción documental en las mesas de partes y luego que se haya derivado a la unidad orgánica correspondiente, se advierta que el documento presentado no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido al momento de su presentación, asimismo si es necesaria una actuación de la /el administrada/o para continuar con el procedimiento, se deben realizar las siguientes acciones:

- a. La unidad orgánica al que fue derivado el documento, debe emplazar inmediatamente por única vez a la/el administrada/o a fin de que realice la subsanación correspondiente en un plazo máximo de 02 (dos) días hábiles, plazo en el que no se da trámite a dicho documento, ni se les aplica plazo alguno para su atención.
- b. Mientras esté pendiente dicha subsanación no procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso, así como tampoco procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.
- c. De no subsanar oportunamente lo requerido se considera como "no presentado".

6.3.4 INFORMACIÓN ADICIONAL:

En el supuesto que, culminada la recepción documental, la unidad orgánica competente de la atención del documento, considere necesaria documentación adicional para pronunciarse – distinta a la establecida como obligatoria según el TUPA – solicita al administrado dicha documentación y le otorga el plazo de 10 (diez) días hábiles.



6.4 Recepción Documentaria

6.4.1. CONSIDERACIONES PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

La recepción se produce cuando la presentación de los documentos cumple con los requisitos descritos en la revisión documentaria, procediendo a su registro en el SGD y derivación en el día a las unidades orgánicas dentro del horario señalado en el numeral 6.1.2 de la presente Directiva.

Los documentos dirigidos al/a la titular de las unidades orgánicas, que no ocupe el cargo en la actualidad, deben ser derivados a aquel/aquella que está ejerciendo dicho cargo, debiendo las unidades orgánicas recibir la documentación sin observación alguna referida al nombre del destinatario.

No se reciben documentos de índole personal dirigido a servidoras/es, estos deben ser entregados directamente a sus destinatarias/os.

En caso se presente un documento que esté relacionado a otro que se encuentre en trámite (por materia y/o remitente), el personal de mesa de partes procede a realizar el registro en el SGD asociando este nuevo registro de expediente con el número de expediente en trámite.

Si el documento es dirigido a más de una unidad orgánica de destino, se le consigna un mismo número de expediente, lo mismo se aplica para documentos circulares, múltiples u otros similares; consignándose como "original" al destinatario principal y "copia" al resto de destinatarios en el SGD.

En caso, la unidad orgánica advierta que el documento derivado no es de su competencia, debe inmediatamente comunicarlo al personal de la mesa de partes o redireccionarlo a la unidad orgánica que considere competente. Esta acción debe realizar en un plazo no mayor a un día (01) hábil desde su recepción.

6.4.2 RECEPCIÓN POR MESA DE PARTES PRESENCIAL

El personal de la Mesa de Partes, es responsable de registrar los documentos externos en el SGD al momento de su recepción y expide el cargo de recepción a la/el administrada/o, garantizando la trazabilidad del documento y su adecuado manejo.

6.4.3 CARGO DE RECEPCIÓN PRESENCIAL

Debe contener los siguientes datos: a) Nombre de la entidad, b) Número de registro o expediente, c) Destinatario (unidad orgánica competente para su atención), d) Fecha y hora de recepción, e) Número de folios, f) Número de anexos en caso los hubiera, g) Nombre del registrador.

6.4.4 FECHA DE PRESENTACIÓN:

Para el canal presencial, la fecha de presentación del documento coincide con la fecha y hora de recepción y derivación del documento a la unidad orgánica competente en el SGD, así como la entrega del cargo de recepción al administrado, teniendo como plazo para su entrega al administrado el mismo día de la presentación de su documento.

6.4.5 DIGITALIZACIÓN:

El personal de mesa de partes procede con la digitalización de la totalidad de los documentos presentados por las/los administradas/os, incluidos los anexos, para su registro en el SGD, bajo las siguientes reglas:



- a. En el caso que la documentación en soporte papel anexe medios de almacenamiento, tales como CD, DVD, USB u otros, el contenido de estos soportes se carga al SGD como adjuntos y son relacionados al documento externo que lo acompaña. Estos medios serán distribuidos a la unidad orgánica de destino quienes deben firmar un cargo físico para confirmar su recepción.
- b. En caso la documentación en soporte papel, anexe pruebas clínicas, ensayos, muestras, productos y otros que no puedan digitalizarse, se utiliza la Hoja Testigo para vincular todo aquello que no sea en soporte papel, al expediente generado en el SGD respecto al documento de presentación dirigido al INS (Ver Anexo N° 01).
- c. Se deriva el documento digitalizado y los anexos (soporte papel o no) por el SGD y en forma física, a la unidad orgánica competente, en un plazo máximo de un día hábil, siempre que el documento haya ingresado dentro del horario establecido. La unidad orgánica destinataria es responsable de recibir y conservar estos documentos en soporte físico y cumplir con sus obligaciones como archivo de gestión.

6.4.6 FOLIACIÓN DE DOCUMENTOS:

La foliación consiste en numerar en forma secuencial, cada hoja del documento en soporte papel, cumpliendo las siguientes disposiciones:

- a. **Obligatoriedad de la foliación para documentos:** La foliación es obligatoria para los documentos recibidos en soporte papel a través de la mesa de partes presencial, tomando en cuenta lo siguiente:
 - i. Es obligatorio que las/los administradas/os presenten los documentos debidamente foliados, en orden ascendente, incluidos los anexos, planos y cualquier otro tipo de documentación a presentarse.
 - ii. La foliación se exceptúa para los contratos, convenios, documentos valorados y proyectos de dispositivos legales, así como revistas, libros y sobres cerrados.
- b. **Forma de foliación:** Los criterios a tener en cuenta para la foliación de los documentos en soporte papel son los siguientes:
 - i. La foliación se inicia en el documento primigenio y continúa hasta el documento más reciente, de forma secuencial cronológica, no debiendo foliarse las hojas en blanco; de presentarse foliadas de esta manera, se procede a la corrección de la foliación.
 - ii. Debe realizarse en números arábigos correlativos en la parte superior derecha de cada hoja que posee información, buscando espacios vacíos del documento. El registro del folio se realiza en el mismo sentido en que han sido acumulados los documentos, respetando el orden establecido por la/el administrada/o, en forma cronológica.

6.4.7 RECEPCIÓN POR MESA DE PARTES VIRTUAL:

a. Recepción por mesa de partes virtual del INS

El personal de la mesa de partes, luego de cumplir con la revisión documentaria descrita en el numeral 6.4, procede al registro en el SGD de los documentos incluidos sus anexos y procede en señal de conformidad de recepción, a firmar electrónicamente el documento utilizando las herramientas tecnológicas dispuestas por la entidad.



b. Cargo de recepción virtual:

Culminado el registro en el SGD se genera el cargo de recepción que se remite al correo electrónico consignado por la/el administrada/o, con la siguiente información: a) Número de expediente, b) Día de la semana, fecha y hora de presentación, c) Día de la semana, fecha y hora de recepción, d) Destinatario (unidad orgánica o funcional competente para su atención) e) Número de folios, f) Número de anexos en caso los hubiera, y g) Nombre del/la registrador/a.

c. Fecha de Presentación:

En el cargo de recepción de la mesa de partes virtual, se consigna el día de la semana, fecha y hora de presentación y fecha, así como la fecha y hora de registro o recepción del documento, en atención a las reglas para el cómputo de plazos descritas en el numeral 8.2 de la presenta directiva.

d. Visualización en el SGD

Las unidades orgánicas, pueden visualizar en el SGD, los datos del registro o recepción del documento, así como el día de la semana, fecha y hora de presentación, para cumplir con las reglas para el cómputo de plazos descritas en el numeral 6.2.

6.4.8 RECEPCIÓN POR LA PIDE:

Los documentos son recibidos mediante dicha plataforma por la/el responsable de la PIDE de la Mesa de Partes, quien después de verificar que cumplen con los requisitos de forma emite el cargo de recepción, para lo cual procede a insertar su firma digital en el documento en calidad de Constancia de recepción, bajo las siguientes reglas:

- a. La representación gráfica de la firma digital utilizada para dar conformidad a la recepción de los documentos en formato electrónico a través de la PIDE, son firmados por el responsable de la PIDE a través del SGD, incluyendo para tal fin el motivo en señal de conformidad:
- b. La recepción es enviada automáticamente a la entidad pública remitente, a través de la PIDE.
- c. Los documentos que no cumplan con los criterios de la revisión documentaria serán observados a través de la PIDE, a fin de que la entidad pública subsane las observaciones dentro del plazo de dos (2) días hábiles.

6.5 Emisión de Documentos

6.5.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS:

a. Tipos de documentos emitidos por el INS:

Los documentos que forman parte del expediente, pueden ser:

Documentos principales, los cuales deben cumplir con los requisitos de: a) tipo documental, b) numeración correlativa, c) siglas que distingan la unidad orgánica emitente, d) firma digital, e) fecha y f) CVD, o

Documentos anexos: los cuales cumplen con parte de los requisitos señalados y deben adjuntarse necesariamente a un documento principal para ser parte del expediente.

Los documentos principales que se emiten a través del SGD, se encuentran detallados en la Directiva para el Uso, Redacción, Remisión de las Comunicaciones Escritas en el Instituto Nacional de Salud



Los documentos contables, presupuestales, de contrataciones, de recursos humanos, y otros emitidos fuera del alcance del SGD, están regulados por sus propios documentos normativos, sistemas informáticos o reglas de los órganos rectores.

b. Creación de nuevos tipos documentales:

La creación de nuevos tipos de documentos en el SGD debe ser solicitada a la UFTD, a través de un informe, para la evaluación y aprobación de corresponder, para ello se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- i) El documento utiliza una numeración correlativa única.
- ii) Estar asociado a un proceso o procedimiento y generar un flujo documental.
- iii) Necesita ser enviado obligatoriamente como documento principal.
- iv) Debe estar asociado a una serie documental.
- v) Necesita ser firmado por el titular del órgano, unidad orgánica, etc.

La UFTD evalúa las solicitudes en un plazo máximo de diez (10) días hábiles. En caso de rechazo, la UFTD emite un informe detallando las razones del rechazo y recomendaciones para cumplir los requisitos.

c. Emisión de documentos a través del SGD:

- i) Es obligatorio el uso del SGD para la emisión (creación, numeración y fechado) de documentos, por parte de las unidades orgánicas, así como comités, comisiones, secretarías técnicas y otros órganos colegiados del INS, bajo responsabilidad.
- ii) La numeración correlativa de los documentos internos de las unidades orgánicas, las secretarías técnicas y comisiones, es generada de manera automática por el SGD, en concordancia con las siglas aprobadas por el dispositivo normativo aplicable.
- iii) Todos los documentos son generados digitalmente en formato PDF y son vinculados a un expediente existente o nuevo, según sea el caso, para el trámite correspondiente, siguiendo la regla del expediente único por cada pretensión. Se permite el uso de formatos diferentes al PDF en los anexos adjuntos a los documentos, los cuales pueden estar o no firmados digitalmente.
- iv) Los documentos de comunicación externa e interna, y resolutivos, que elaboren las unidades organización, responderán a lo normado en la Directiva de Comunicaciones Escritas.
- v) Los documentos emitidos deben contar con el CVD en la parte inferior del documento electrónico firmado digitalmente, para que se pueda verificar su autenticidad en su representación impresa o imprimible. Esto permitirá que la documentación electrónica firmada digitalmente pueda ser remitida no solo a través de un entorno digital, sino también en una versión impresa con valor legal a otras entidades públicas, personas naturales y personas jurídicas cuando sean solicitadas.
- vi) Los grupos o equipos de trabajo interno conformados con autorización del/de la titular de la unidad del INS, así como los comités de selección, pueden usar siglas propias para identificarse como emisor y son responsables de llevar el control de la numeración correlativa de sus documentos.



- vii) Los documentos con firma manuscrita son escaneados y tramitados únicamente por el SGD, no siendo necesaria su derivación física. Para tal efecto el documento emitido en soporte papel debe ser archivado por la unidad organizacional, secretaría técnica y comisión que generó dicho documento.

d. Emisión excepcional física:

Ante problemas informáticos comprobados o latentes que impidan la emisión regular y oportuna de documentos electrónicos con firma digital y necesidad de la emisión de los documentos del INS, estos excepcionalmente pueden emitirse de manera física con firma manuscrita, cumpliendo las características establecidas en la presente Directiva, con la obligación de una regularización posterior por parte de la unidad orgánica en el SGD.

Los documentos que deben contener firmas conjuntas, tales como Actas, Convenios y otros documentos, en los cuales las partes firmantes no cuenten todos con firma electrónica o digital, se deberán imprimir y consignar toda firma manuscrita. No se pueden combinar en el documento, firmas manuscritas y firmas electrónicas o digitales.

6.5.2 CRITERIOS ESPECIALES PARA LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DEL OCI

En los casos que el OCI requiera a las unidades orgánicas del INS documentación en original, se debe emitir la respuesta a través del SGD, para lo cual se pueden presentar las siguientes alternativas:

- i) Si el total de la documentación solicitada por el OCI, fue emitida en soporte digital, se adjunta como anexo al expediente de respuesta y se deriva por el SGD al OCI la respuesta. No se deriva impreso.
- ii) Si el total de la documentación solicitada por el OCI, fue emitida en soporte papel, se escanea y se adjunta como anexo al expediente de respuesta y se deriva al OCI por el SGD, adicionalmente de manera paralela se imprime el documento dirigido al OCI y emitido en el SGD para que se derive todo el expediente en forma física.
- iii) Si parte de la documentación solicitada por el OCI, ha sido emitida en soporte papel y otra parte en soporte digital, se adjuntan como anexos al expediente de respuesta generado en el SGD y es derivado al OCI y de manera paralela para hacer entrega del original en soporte papel, se debe imprimir la documentación cuyo original ha sido emitida en soporte digital en el SGD, para que la integridad del expediente derivado por este sistema, también se derive completo en soporte físico al OCI.

Se precisa que la documentación emitida en el SGD, debe contar con el Código de Verificación Digital (CVD), para que se considere una representación imprimible, es decir, la representación de un documento electrónico susceptible de ser impresa en soporte papel.

En ese sentido, cuando el OCI requiera un documento electrónico original, se entiende por cumplido su mandato con la remisión por parte de este del CVD o representación imprimible, o con la presentación de una representación impresa del mismo.



Asimismo, debe considerar que los documentos electrónicos firmados con cualquier modalidad de firma electrónica por las entidades públicas son válidos para cualquier revisión, incluyendo exámenes y auditorías, públicas o privadas, pudiendo ser exhibidos, ante los revisores, inspectores, auditores y autoridades competentes, de forma directa, o mediante su presentación en aplicativos que permiten su verificación, sin requerirse copia en papel, salvo que una norma, lo exprese o lo disponga.

6.6 Redacción de los Documentos

Los documentos del INS se emiten cumpliendo con las pautas establecidas en la "Directiva para el Uso de las Comunicaciones Escritas en el Instituto Nacional de Salud", en lo que corresponda.

6.7 Despacho de Documentos

6.7.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS:

a. Tipos de mensajería:

El despacho de documentos de comunicación externa (oficios y cartas), se realiza de dos maneras:

- i) Mensajería física: ejecutado por las unidades orgánicas a través del servicio Courier o el servicio motorizado contratado por el INS, de corresponder.
- ii) Mensajería virtual: casilla electrónica, correo electrónico y la PIDE.

b. Selección de modalidad de notificación:

El despacho o notificación de documentos de comunicación externa, se realiza conforme a las modalidades de notificación personal o electrónica establecidas en el TUO de la Ley Nro. 27444, promovándose el uso de la modalidad de notificación electrónica, cumpliendo los requerimientos técnicos y legales respectivos.

La notificación por correo electrónico o casilla electrónica, se realiza previa autorización expresa de la/el administrada/o.

A través de la PIDE se remiten documentos que han sido firmados digitalmente, previa verificación que la entidad destinataria se encuentre interconectada a esta plataforma.

c. Horario para el envío de documentos a notificar en mensajería física:

El horario para el envío de documentos a notificar a la unidad orgánica competente, es de lunes a viernes (días hábiles) en el siguiente horario:

i) Servicio Courier:

Urgente: De 8.00 horas a 9.00 horas en el caso de documentos urgentes para Lima Metropolitana, que son entregados a la/el destinataria/o el mismo día del recojo y se encuentra sujeto a una cantidad de envíos limitada por día.

Normal: De 8.00 horas a 16.15 horas para documentos a ser entregados a la/el destinataria/o en el plazo establecido en el contrato con el servicio de mensajería tercerizado.

Los documentos enviados después de las 16.15 horas son entregados al servicio de mensajería al día siguiente hábil.



ii) Servicio motorizado:

Las unidades orgánicas coordinan directamente con el personal contratado, para el envío de documentos, identificando la entrega normal o urgente de los documentos.

Se debe considerar el horario recojo de documentos de 11.00 horas y 15.00 horas, para la entrega de documentos al motorizado.

- d. **Forma de envío de documentación a notificar al servicio de mensajería física:** Las unidades orgánicas deben enviar el documento principal (con CVD que permita su verificación) y anexos que se mencionen en el mismo. Asimismo, a este documento principal (oficio o carta), en los casos que la notificación se dirija a administrados, se adjunta el formato de Acta de Notificación que se adjuntan como anexos a la presente directiva, para su uso según corresponda (Anexos N° 2, 3, 4 y 5).
- e. **La dispensa de notificación,** se aplica en el caso que la/el administrada/o toma conocimiento directamente del acto pendiente de notificar, para lo cual se deja constancia en el expediente, en atención a lo señalado en el artículo 19° del TUO de la Ley N° 27444.
- f. **El saneamiento de notificación:** se aplica cuando la/el administrada/o realiza actuaciones **procedimentales** que permiten suponer razonablemente que tuvo conocimiento del contenido o alcance de la resolución o documento pendiente de notificar, para lo cual se debe dejar constancia del hecho en el expediente, considerando lo establecido en el artículo 27° del TUO de la Ley N° 27444.

6.7.2 DESPACHO EXTERNO O NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

a. **Notificación Electrónica:**

Se realiza por medios electrónicos a la/el administrada/o, previa autorización para ser notificada/o a su casilla electrónica o a un correo electrónico que hubiese consignado para dichos efectos.

Se realiza en día y hora hábil conforme a lo establecido en el numeral 18.1 del artículo 18 del TUO de la Ley N° 27444. La notificación se considera efectuada y surte efectos al día hábil siguiente a la fecha que conste haber sido recibida por el destinatario.

Tipología de notificación electrónica:

La notificación electrónica tiene los siguientes supuestos:

- i. Notificación por casilla electrónica.
- ii. Notificación por correo electrónico.
- iii. Notificación a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad.

b. **Notificación por Casilla Electrónica:**

Se realiza, tomando en cuenta lo siguiente:

- i. Cuando se remita una notificación a la casilla electrónica de la/el administrada/o, retorna al emisor una Constancia de Depósito y envía al correo electrónico personal del destinatario mensajes de alerta de la llegada de la notificación. Asimismo, se puede enviar, de ser el caso, al teléfono celular de la/del administrada/o mensajes de texto alertando la llegada de una notificación o realizar alertas mediante llamadas telefónicas, u otro mecanismo que logre el mismo objetivo.
- ii. El cómputo de los plazos expresados en días se inicia a partir del día hábil siguiente en que conste haber sido recibida en la casilla electrónica asignada a la/del administrada/o, salvo que se señale una fecha posterior en el mismo acto notificado, en cuyo caso el cómputo de plazos es iniciado a partir de esta última.



- iii. La/el administrada/o que ha sido notificado a través de la casilla electrónica debe efectuar la confirmación del acuse de recibo durante los cinco (5) primeros días hábiles siguientes a la notificación válidamente efectuada, para lo cual la casilla electrónica autogenera la Constancia del Acuse de Recibo cuando el ciudadano o persona en general accede al mensaje de notificación enviado a su buzón de notificaciones, confirmando la recepción del mismo.
- iv. Transcurrido el plazo señalado en el inciso anterior, sin que la/el administrada/o haya accedido al mensaje de notificación enviado a su buzón de notificaciones, se tendrá por válidamente notificado surtiendo efectos del acto notificado a partir del primer día hábil siguiente de transcurrido dicho plazo.

c. Notificación por Correo Electrónico:

Se realiza de la siguiente manera:

- i. La notificación es enviada al correo electrónico que haya sido declarado por la/el administrada/o, obteniéndose el acuse de recibo, en señal de conformidad de recepción.
- ii. El documento principal a notificar debe encontrarse en formato PDF con firma digital y contar obligatoriamente con la glosa de verificación en el pie de página (CVD). Los anexos del documento principal, de ser el caso, pueden ser remitidos en sus formatos de origen.
- iii. En los casos que después de 02 días hábiles de realizada la notificación electrónica, no se cuente con acuse de recibo de la/el destinataria/o, se opta por la notificación personal a la dirección consignada por la/el administrada/o en su expediente.
- iv. En aplicación del artículo 27° del TUO de la Ley Nro. 27444, no se continúa con la notificación personal cuando la/el administrada/o informa haber recibido la notificación mediante correo electrónico, independientemente de que dicho acuse de recibo se realice después de los dos días hábiles que el artículo de la citada Ley dispone.
- v. Es responsabilidad de la unidad orgánica que envió el correo electrónico, realizar el seguimiento correspondiente e incorporar el acuse de recibo o conformidad de recepción en el expediente generado en el SGD.
- vi. Las notificaciones por medios electrónicos entre entidades públicas se rigen por lo dispuesto en el numeral 28.4 del artículo 28° del TUO de la Ley N° 27444.

d. Notificación a través de la PIDE:

Los documentos a través de la Plataforma Nacional de Interoperabilidad, se notifican de la siguiente manera:

- i. Las unidades orgánicas, para enviar el documento elige en el SGD la opción la PIDE previa verificación que la entidad de destino se encuentra habilitada en dicha plataforma.
- ii. Este documento se remite de manera automática a través de este módulo de la PIDE, al personal de la UFTD, que puede verificar que el documento remitido por la unidad orgánica no presente alguna omisión o error (no adjunta anexos, errores en la referencia, entre otros).
- iii. De advertir algún error, el personal de la UFTD comunica a la unidad orgánica emisora, a fin de que realice los cambios que correspondan y proceda con el envío a través de la PIDE a la entidad destinataria.



- iv. En los casos en que los documentos enviados a través de la PIDE sean observados por la entidad destinataria, esto se reflejará en la bandeja del SGD de la unidad orgánica emisora del documento.
- v. Una vez que la entidad destinataria haya recibido el documento, remite al INS el Cargo de Recepción de manera automática, el cual figura en el SGD.
- vi. La UFTD notifica los documentos a través de la PIDE, en el horario de 8.00 horas a 16:15 horas; sin embargo, previa coordinación con el personal de la UFTD se puede realizar la notificación fuera de dicho horario.

e. Notificación Personal

Se realiza en el domicilio de la/el administrada/o, puede efectuarse a nivel local en Lima Metropolitana, a nivel nacional o internacional a través de la empresa que brinda el servicio de mensajería, para lo cual se debe considerar lo siguiente:

- i. La unidad orgánica, especifica en forma clara y detallada el tipo y número del documento, el domicilio y el nombre de la/el destinataria/o y entrega la documentación física en sobre cerrado, al servicio de mensajería externa para su notificación al domicilio de la/el administrada/o.
- ii. La notificación se realiza en el domicilio indicado por la/el administrada/o. En caso de no encontrarse la/el administrada/o, la entrega se realiza a la persona capaz que se encuentre en la dirección indicada, la misma que debe ser mayor de edad.
- iii. En el cargo de notificación, debe figurar la siguiente información: i) nombres y apellidos del que recibe el documento, ii) tipo y número de documento de identidad, iii) firma o huella digital de ser posible, iv) fecha y hora de recepción y v) la relación con la/el administrada/o destinataria/o.
- iv. De no encontrarse la/el administrada/o o persona capaz en el domicilio, se deja constancia de ello en un acta de aviso indicando la nueva fecha y hora en la cual se regresa para efectuar la notificación. La copia del Acta de Notificación se incorpora en el expediente (Anexo N° 02).
- v. Si al retornar en la nueva fecha, no se pudiera entregar directamente la notificación a la/el administrada/o, se deja debajo de la puerta un Acta de Notificación conjuntamente con los documentos. La copia del Acta de Notificación se incorpora en el expediente (Anexo N° 03).
- vi. En caso de que la/el administrada/o o la persona capaz se encuentre en el domicilio y se niegue a firmar o recibir el acto notificado, se hace constar así en el Acta de Notificación, teniéndose por bien notificado. En este caso, en la notificación se deja constancia de las características del lugar donde se ha notificado. La copia de la constancia se incorpora en el expediente (Anexo N° 04).
- vii. En caso de que sea inviable la notificación por otros motivos, no contemplados en los acápite precedentes, se utiliza en Acta de Notificación infructuosa, la cual se adjunta al expediente (Anexo N° 05).

6.7.3 DESPACHO O DERIVACIÓN INTERNA DE DOCUMENTOS

Todos los documentos ingresados a la entidad por la Mesa de Partes Presencial, Mesa de Partes Virtual y/o PIDE, serán derivados a las oficinas mediante el SGD, en su versión digital a efectos de que puedan brindarle atención. En ningún caso el personal de Mesa de Partes imprimirá la documentación ingresada por la Mesa de Partes Virtual o la PIDE para poder entregarla a las dependencias internas del INS.

a. Derivación de documentos recibidos por la mesa de partes presencial:

Se derivan en el día los documentos directamente a las unidades orgánicas correspondientes, a través del SGD.

Cuando la derivación sea física, se entregan los documentos en soporte físico adjuntando un reporte que se utiliza como cargo de la UFTD, los cuales son firmados por las unidades orgánicas respectivos en señal de conformidad de la recepción de los documentos. La derivación siempre debe incluir el documento principal y los documentos anexos que se referencian o se mencionan en el documento, y puede ser realizada por el personal de Mesa de Partes, hasta dentro de los cinco (05) días útiles siguientes contados desde la fecha de presentación.

b. Derivación de documentos recibidos por la mesa de partes virtual y/o PIDE:

Se derivan directamente a las unidades orgánicas correspondientes, a través del SGD, las cuales deben revisar sus bandejas diariamente, cumpliendo con la recepción de los documentos en el SGD en el día, siendo responsable de su atención desde que el documento llega a su bandeja dentro del horario de trabajo. La derivación siempre debe incluir el documento principal y los documentos anexos que se referencian o se mencionan en el documento.

c. Derivación de documentos entre las unidades orgánicas:

Se realizan a través del SGD directamente entre los titulares, y en el caso de derivaciones dentro de un mismo órgano o unidad orgánica, se realiza respetando la jerarquía de las/los servidoras/es.

d. Responsabilidad de la unidad orgánica destinataria del documento:

Se presume la inmediata recepción por parte de la unidad orgánica destinataria de los documentos enviados por el SGD dentro del horario de trabajo del INS y en caso llegue el documento culminado este horario, se presume recibido al inicio del horario de trabajo del día hábil siguiente, en caso corresponda.

Los documentos en el SGD no pueden permanecer por más de un día hábil en estado de "No Leído", procurando que los documentos en proceso de trámite queden en estado de "Recibido" hasta su derivación y/o atención, debiendo ceñirse estrictamente a los plazos establecidos y prioridades consignadas en el SGD, para lo cual se debe considerar si los destinatarios del documento derivado no se encuentren de licencia, vacaciones o descanso médico.

6.8 Trazabilidad de los Documentos:

El SGD y otros que contengan flujo documental, de corresponder, deben evidenciar la trazabilidad de los documentos a lo largo del flujo documental, desde el inicio hasta el final de su trámite. Asimismo, en la trazabilidad se debe considerar el documento principal y los documentos anexos que se referencian o se mencionan en el documento.

6.9 Archivo de Documentos

6.9.1 CONSIDERACIONES GENERALES PARA EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS

El proceso de archivo de documentos comprende las acciones de finalización y archivamiento (físico y digital) de los documentos generados por los procesos y procedimientos a cargo de las unidades orgánicas y funcionales.

La finalización de los documentos se realiza una vez culminado el trámite interno dispuesto por parte de las unidades orgánicas.

El archivamiento (custodia) de los documentos físicos se realiza en el archivo de gestión de cada unidad orgánica.

El archivamiento de los documentos electrónicos se realiza en el SGD, conforme a los niveles de seguridad, acceso, usabilidad y preservación digital implementados por OTIC.

Para el tratamiento de los documentos finalizados y archivados se aplicarán los procedimientos de organización, descripción, conservación, valoración y servicios archivísticos, según lo establecido en la normativa interna del INS.

Los lineamientos para la operatividad de los procesos archivísticos de organización, descripción, valoración, conservación de documentos y servicios archivísticos se encuentran establecidos en las disposiciones vigentes que regulan al Sistema Institucional de Archivos del INS.

6.9.2 SISTEMA INSTITUCIONAL DE ARCHIVO DEL INS:

El SIA del INS tiene la finalidad de integrar técnica, normativa y funcionalmente los diferentes niveles de archivos de la institución, mediante la aplicación de documentos de gestión archivística, con el propósito de garantizar el correcto tratamiento, conservación, acceso y utilización del Patrimonio Documental Institucional.

El SIA está conformado por:

a. El Archivo Central:

Encargado de organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar la implementación de los procesos, procedimientos y las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de los documentos provenientes de los archivos de gestión; y ejecutar la transferencia y eliminación de documentos, de corresponder, en coordinación con el Archivo General de la Nación o el Archivo Regional

b. Los Archivos de Gestión:

Archivo de oficina que se forma con los documentos producidos en cada unidad orgánica y son responsables de la organización, custodia, conservación, uso y servicio archivístico de la documentación recibida o producida por la Unidad orgánica a la que pertenece y de transferirla al Archivo Central del INS.

6.9.3 PROCESOS ARCHIVÍSTICOS:

En los distintos niveles de archivo, según sus funciones, se supervisan y/o ejecutan los siguientes procesos:

a. Organización de Documentos:

Este proceso se realiza en todos los niveles de archivo, para lo cual se ejecutan las siguientes etapas:

- i. Clasificación de Documentos: Es el procedimiento archivístico o etapa de la organización que consiste en establecer categorías y grupos que reflejan la estructura jerárquica orgánica y/o funcional de la institución productora y/o receptora de la documentación.
- ii. Ordenamiento de documentos: Es el procedimiento archivístico o etapa de la organización que consiste en establecer secuencias naturales: cronológicas, alfabéticas y/o numéricas; dentro de los grupos definidos en la clasificación.



- iii. Signatura de documentos: Es el procedimiento archivístico o etapa de la organización en el que se determina un código que identifique en forma precisa y breve las secciones y series documentales.

b. Descripción Documental:

Orientado a representar en forma objetiva y estructurada la información contenida en cada pieza documental o sus agrupaciones documentales para su localización, accesibilidad, recuperación y control, aplicándose a los documentos de archivo, que previamente deben estar identificados y organizados, aplicándose independientemente del medio o soporte. Este proceso se ejecuta en cada nivel de archivo.

c. Valoración Documental:

Orientado a identificar, analizar y establecer el valor y periodo de retención de toda serie documental, permitiendo seleccionar aquellos que por su importancia o jerarquía ameriten conservarse; solo se debe valorar aquellos documentos que estén debidamente organizados, lo cual permitirá en su oportunidad el procedimiento de eliminación de documentos de archivo de valor temporal. Los valores y periodo de retención se establecerán en el Programa de Control de Documentos Archivísticos, aprobado por el titular de la Entidad. Este proceso es liderado por el Archivo Central.

6.9.4 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS:

Los documentos deben ser conservados dependiendo de su naturaleza y el soporte empleado, según lo siguiente:

- a. Conservación de documentos en soporte papel:** Las/los responsables de las unidades orgánicas deben seguir los lineamientos de conservación para los documentos en soporte papel, establecidos por la OA en materia archivística y por la normativa del Archivo General de la Nación. Para dicho efecto, se debe tener en cuenta:

- i. El documento archivístico debe estar ubicado en su respectiva unidad de conservación, la que está identificada con su signatura correspondiente.
- ii. En el Archivo Central, se acondicionan los documentos, eliminando elementos metálicos, ligas, micas, etiquetas y cintas autoadhesivas, entre otros elementos que pudieran afectar la integridad del documento.
- iii. La cantidad de documentos que se disponen dentro de una unidad de conservación debe facilitar que el documento mantenga su integridad, sin que se deforme y a la vez permitir cierto espacio para manipularlos durante su retiro y devolución al contenedor.

- b. Conservación de documentos en formato electrónico:** La OTIC garantiza la preservación de los documentos electrónicos almacenados en el repositorio habilitado asociado a los sistemas informáticos respectivos del INS. Se puede implementar el servicio de sellado de tiempo a fin de optimizar la conservación de los documentos en formato electrónico a lo largo del tiempo. Cuando dichos documentos en formato electrónico deban ser conservados de modo permanente, estos se archivan observando los dispositivos legales sobre la materia a fin de que se garantice la perdurabilidad de la firma digital a lo largo del tiempo.

6.9.5 SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS:

El Archivo Central y los Archivos de Gestión del INS, brindan servicios archivísticos de los documentos que custodian, a través de las modalidades de lectura, consulta, búsqueda, préstamo, reprografía, entre otros.



6.9.6 TRATAMIENTO DE EXPEDIENTES HÍBRIDOS (SOPORTE FÍSICO-DIGITAL):

En el caso de los expedientes, que por razones de trámite o actuación se encuentren conformados por documentos en soporte papel y electrónico, esos serán relacionados entre sí y se realizan las acciones para su conversión a expediente electrónico y se gestionan como un documento archivístico digital, cumpliendo las disposiciones técnico normativas emitidas por la Secretaría de Gobierno Digital de la PCM y el Archivo General de la Nación.

7. RESPONSABILIDADES

- 7.1 La GG, a través de la UFTD o quien haga sus veces es la responsable de dirigir, conducir y supervisar la gestión documental en el INS, así como garantizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva y absolver consultas sobre aspectos no contemplados en la misma.
- 7.2 La OTIC es responsable de desarrollar, brindar soporte tecnológico y mantener el funcionamiento e implementación de mejoras tecnológicas en el Sistema de Gestión Documental – SGD y otros aplicativos informáticos con los que coexiste y son parte de la gestión documental del INS.
- 7.3 Todas las unidades orgánicas del INS son responsables del cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, bajo responsabilidad.

8. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1 PRIMERA: La implementación del Sistema de Gestión Documental-SGD, se ejecutará en el INS de manera progresiva; por lo cual, se suspende la aplicación de los numerales: 6.2.4 (último párrafo); 6.4.5 (literal b); 6.4.7 (literal c); 6.4.8; 6.7.1 (literal c); 6.7.2 (literales b y d) hasta el 31 de diciembre de 2025.
- 8.2 SEGUNDA: La Gerencia General, previa consideración de la UFTD o quien haga sus veces, puede autorizar internamente la creación de mesas de partes especializadas o registros auxiliares, atendiendo a las necesidades del INS.
- 8.3 TERCERA: Toda solicitud de creación de dependencia, equipo de trabajo u otro en el SGD, el cual no se encuentre considerado en el ROF (por tratarse de una distribución interna), deberá ser dirigida mediante comunicación escrita (debidamente sustentada) a la UFTD o quien haga sus veces, la cual evaluará la pertinencia de la indicada creación. De ser favorable, la UFTD, trasladará a OTIC la respectiva solicitud para que proceda a su creación. De no ser favorable, la UFTD comunicará por escrito al solicitante, sustentando la denegatoria, en un plazo no mayor a cinco (05) días útiles de recepcionada la solicitud.

ANEXOS.

- Anexo N° 1: Definiciones Operativas y Siglas
Anexo N° 2: Hoja Testigo
Anexo N° 3: Acta de Notificación (Primera Visita)
Anexo N° 4: Acta de Notificación (Primera Visita)
Anexo N° 5: Constancia de Entrega de Documento en caso de negativa
Anexo N° 6: Acta de Notificación Infructuosa.



ANEXO N° 1

DEFINICIONES OPERATIVAS Y SIGLAS

1. DEFINICIONES OPERATIVAS

Para efectos de la presente Directiva se adoptan las siguientes definiciones:

- 1.1 **Administrada/o:** Persona natural o jurídica que presenta una solicitud ante el INS, pudiendo ser la/el titular y/o apoderada/o.
- 1.2 **Archivo Central:** Es la unidad encargada de, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar la implementación de los procesos, procedimientos y las actividades archivísticas a nivel institucional, así como de la conservación y uso de los documentos provenientes de los archivos de gestión; y ejecutar la transferencia y eliminación de documentos, de corresponder, en coordinación con el Archivo General de la Nación o el Archivo Regional.
- 1.3 **Archivo Electrónico:** Es el espacio físico o lógico asociado a los sistemas **informáticos** del INS en el que se almacenan los documentos en formato electrónico y sus metadatos, de manera tal que se encuentren protegidos frente a pérdida, alteración o deterioro en lineamiento con las políticas de seguridad de la información de la Entidad.
- 1.4 **Archivo de Gestión:** Es el archivo de oficina, que se forma con los documentos producidos en cada unidad orgánica (órgano, unidad orgánica, área o dependencia), y en el que se custodian los documentos archivísticos, conformando series documentales, de acuerdo a los periodos de retención establecidos en el Programa de Control de Documentos Archivísticos vigente. Es responsable de la identificación, descripción, conservación, acceso (préstamos y consulta); separación del material no archivístico y remisión de los documentos archivísticos (transferencia) al siguiente archivo de acuerdo a su ciclo vital (Archivo Central). Se encuentra a cargo de un titular responsable. Toda unidad orgánica o funcional debe contar con su archivo de gestión.
- 1.5 **Archivo Periférico:** Es el responsable de la organización y conservación de los documentos que transfiere el archivo de gestión, cuando la complejidad de funciones, especialización y ubicación física lo requiera.
- 1.6 **Casilla Electrónica Voluntaria:** Es el buzón electrónico asignado a solicitud de la/el administrada/o, el cual es creado en el Sistema de Notificación Electrónica, y cuyo propósito es el trámite seguro y confiable de las notificaciones en el marco de los actos administrativos y las actuaciones administrativas realizados por el INS. La casilla electrónica se constituye en un domicilio digital.
- 1.7 **Certificado Digital:** Documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, el cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad, lo que a su vez permite firmar digitalmente documentos electrónicos.
- 1.8 **Código de Verificación Digital (CVD):** es la secuencia alfanumérica que permite verificar la autenticidad de una representación impresa o imprimible mediante el cotejo con el documento electrónico localizado en la sede digital de la entidad.
- 1.9 **Conservación a Largo Plazo:** Es el periodo de tiempo en el que los documentos en formato electrónico se mantienen como evidencia accesible y auténtica. Este periodo puede abarcar desde unos pocos años a cientos de años, dependiendo de la serie documental asociada.
- 1.10 **Digitalización:** Es la acción de convertir documentos físicos impresos o no digitales a formato digital.



- 1.11 **Documento:** Es la información generada y recibida por el INS y que, independientemente de su forma, estructura y soporte, es conservada como evidencia y como activo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales.
- 1.12 **Documento Electrónico:** Es la unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada por la entidad, en virtud de sus obligaciones legales, utilizando sistemas informáticos.
- 1.13 **Documento Externo:** Es la solicitud o escrito proveniente de personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que han ingresado al INS por los canales autorizados para la recepción documental, tales como: los documentos relacionados o no a procedimientos administrativos o servicios exclusivos establecidos en el TUPA, denuncias por actos de corrupción, documentos clasificados como reservados, secretos o confidenciales, entre otros.
- 1.14 **Documento Interno:** Es el documento de formato normalizado generado por un órgano y/o unidad orgánica del INS, para iniciar y/o continuar algún trámite interno o externo. Se clasifica en documento interno de comunicación interna y documento interno de comunicación externa.
- 1.15 **Expediente:** Es un conjunto de documentos creados o recibidos que reflejan un trámite o procedimiento administrativo de inicio a fin. Será expediente electrónico, cuando esté conformado únicamente por documentos electrónicos y, será expediente híbrido, cuando esté conformado por documentos electrónicos y documentos en soporte papel.
- 1.16 **Firma Digital:** Es aquella firma electrónica que, utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que éste 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 por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la IOFE, y que no medie ninguno de los vicios de la voluntad previstos en el ordenamiento civil.
- 1.17 **Firma Manuscrita:** Es el conjunto diferenciado de trazos, puntos y/o espacios que realiza una persona, convirtiéndose en una manifestación de voluntad que identifica socialmente a la/el titular. También denominada firma ológrafa o autógrafa.
- 1.18 **Hoja Testigo:** Documento que brinda información y permite conocer que ha sido retirado un documento de su lugar, quién lo tiene, dónde está, porqué fue retirado, cuándo fue sacado de su agrupación documental o archivo, etc. Es un documento que permite el cruce de información para aquellos casos especiales donde el soporte o la información requiera un trato especial. Esta debe indicar el fondo al que pertenece, sección, subsección, serie, fecha, número de folio, además de otras características relevantes como tamaño, colores, título, asunto, entre otros.
- 1.19 **Integridad:** Es la característica que indica que un documento electrónico no ha sido alterado desde la transmisión por el iniciador hasta su recepción por la/el destinataria/o.
- 1.20 **Metadato:** Son los datos estructurados o semi-estructurados que permiten la creación, gestión y uso de los documentos a lo largo del tiempo. Los metadatos para la gestión de los documentos deben representar las relaciones entre los documentos, así como las relaciones con las/los usuarias/os que los crean, gestionan y usan,



incluso entre diferentes dominios; cuya naturaleza conlleva a que sean protegidos de pérdidas, modificaciones o eliminación no autorizada.

- 1.21 Periodo o Plazo de Retención:** Tiempo (reflejado en años) asignado a cada serie documental para cada fase de archivo (Archivo de Gestión o Archivo Central). Para el caso del Archivo de Gestión, el periodo de retención inicia una vez concluido el trámite que le da origen.
- 1.22 Plataforma Nacional de Interoperabilidad:** Es una infraestructura tecnológica administrada por la SEGDI de la PCM. Asimismo, la PIDE permite la implementación de servicios públicos en línea por medios electrónicos, y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles.
- 1.23 Sellado de Tiempo:** Es el servicio de valor añadido asociado a la firma digital que consigna la fecha y hora cierta proporcionada por un tercero de confianza, permitiendo acreditar la existencia de un documento electrónico en un determinado instante de tiempo y que este no ha sido alterado desde entonces.
- 1.24 Serie Documental:** Conjunto de documentos que poseen características comunes, el mismo tipo documental (informes, memorandos, etc.) o el mismo asunto y que, por consiguiente, son archivados, usados, transferidos o eliminados como unidad.
- 1.25 Servidor civil:** toda persona que tiene un vínculo laboral con la Entidad. Se aplica a los funcionarios públicos, empleados de confianza y personal directivo siempre que no sea incompatible con la naturaleza de sus funciones.
- 1.26 Sistema de Gestión Documental:** Es una aplicación de gestión documental que hace posible que los documentos electrónicos se compartan entre entidades de la administración pública, considerando los procesos del Modelo de la Gestión Documental.
- 1.27 Tipo Documental:** Es la estructura formal de un documento, cuyo formato, contenido informativo y soporte (características) son semejantes. Por ejemplo: oficio, informe, resolución, etc.
- 1.28 Trazabilidad:** Capacidad para seguir el movimiento y uso de un documento, desde su creación hasta su disposición final, haciendo uso de los metadatos.
- 1.29 Unidad orgánica:** Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una unidad (órgano, unidad orgánica, secretaría técnica, comisiones y otros).



2. SIGLAS



CNCC	:	Centro Nacional de Control de Calidad
CNSP	:	Centro Nacional de Salud Pública
CVD	:	Código de Verificación Digital
DNI	:	Documento Nacional de Identidad
DIIS	:	Dirección de Investigación e Innovación en Salud
GG	:	Gerencia General
INS	:	Instituto Nacional de Salud
IOFE	:	Infraestructura Oficial de Firma Electrónica
OA	:	Oficina de Administración
ONPE	:	Oficina Nacional de Procesos Electorales
OTIC	:	Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
OCI	:	Órgano de Control Institucional
MPV	:	Mesa de Partes Virtual del INS
PCM	:	Presidencia del Consejo de Ministros

DIRECTIVA PARA LA GESTION DOCUMENTAL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
DIRECTIVA INTERNA N° 019-INS-V.01

PIDE	:	Plataforma Nacional de Interoperabilidad
PDLR	:	Plataforma Digital de Libro de Reclamaciones
PTAIP	:	Plataforma de Transparencia y Acceso a la Información Pública
RENIEC	:	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SEGDI	:	Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros
SGD	:	Sistema de Gestión Documental
STOIPAD	:	Secretaría Técnica de los Órganos Instructores de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios
TUO	:	Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
TUPA	:	Texto Único de Procedimientos Administrativos
UFTD	:	Unidad Funcional de Trámite Documentario
UFII	:	Unidad Funcional de Integridad Institucional
UCOM	:	Unidad de Comunicaciones
UGEC	:	Unidad de Gestión de Calidad



ANEXO N° 2

HOJA TESTIGO

MINISTERIO DE SALUD INSTITUTO NACIONAL DE SALUD			
HOJA TESTIGO (vinculación de documentos en soporte distinto al papel)			
EXPEDIENTE NRO.:			
REMITENTE:		FECHA DE RECEPCIÓN:	
DESTINATARIO:		HORA DE RECEPCIÓN:	
NÚMERO DE FOLIOS DEL DOCUMENTO:			
NÚMERO DE ANEXOS:			
NOMBRE DEL RECEPTOR:			
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO (SOPORTE DISTINTO AL PAPEL)			
SERIE:		CODIGO:	
SUBSERIE:		CODIGO:	
TIPO DOCUMENTAL:			
DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO:			
FECHA DEL DOCUMENTO:			
TIPO DE SOPORTE (marque con una X)			
ENSAYO CLÍNICO:		MUESTRA:	
ELECTRÓNICO:		PRODUCTOS:	
PLANOS:		FOTOGRAFÍAS:	
UBICACIÓN DEL DOCUMENTO (SOPORTE DISTINTO AL PAPEL)			
CARPETA:			
UBICACIÓN FÍSICA (Si aplica):			
UBICACIÓN DIGITAL (Si aplica):			



[Handwritten signature]

RAZÓN DE SEPARACIÓN DEL EXPEDIENTE:

OTRAS OBSERVACIONES DE INTERÉS:

FIRMA DEL RESPONSABLE



[Handwritten signature]

ANEXO N° 3

ACTA DE NOTIFICACIÓN (PRIMERA VISITA)

ACTA DE PRIMERA VISITA					
En la ciudad de _____, siendo las _____:_____ horas del día ____/____/____, me constituí en el domicilio del Administrado, con el propósito de notificar el (los) documento(s) / paquete (s) adjunto (s) a la presente. Al respecto, se deja constancia que ocurrió el motivo de no acuse de recibo porque:					
1.- No se encontró persona capaz <input type="checkbox"/>					
2.- El domicilio se encontraba desocupado <input type="checkbox"/>					
3.- No permiten el acceso al domicilio <input type="checkbox"/>					
4.- Titular ausente <input type="checkbox"/>					
Descripción de Inmueble:					
Casa / Habitación		Edificio / Departamento		Otro (indicar)	
Fachada color		Material de construcción del inmueble:			
N° de puertas de acceso		Noble		Rústico	
N° de rejas		Techo de material (*):			
N° de ventanas		Noble		Rústico	
N° de pisos		Suministro luz		Suministro agua	
Descripción del inmueble continuo o referencia del inmueble (indicar si es al lado derecho o izquierdo es casa, edificio, parque, existen farmacias, etc.):		N°			
		_____ Firma del Notificador DNI N° _____			
		Nombre _____			
.....					

Handwritten signature



AVISO DE NOTIFICACIÓN	
ADMINISTRADO:	
N° DE DOCUMENTO:	
DIRECCIÓN:	
En la ciudad de _____, siendo las _____:_____ horas del día ____/____/____; señor administrado me constituí en su domicilio, con el propósito de notificar el (los) documento(s) /paquete (s) que se detallan líneas arriba; y no siendo posible tal acto.	
Se procede a dejar la presente <u>ACTA DE PRIMERA VISITA</u> , informándole al Administrado que la próxima visita se realizará el día ____/____/____, entre las 09:00 a 17:30 horas.	
Cabe indicar que de no encontrarse el administrado u otra persona en el domicilio y en la fecha antes indicada, procederemos conforme a lo dispuesto por el numeral 21.5. del artículo 21° del TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General.	
Por lo que, se procede a dejar la presente acta: Directamente a la persona <input type="checkbox"/> Bajo puerta <input type="checkbox"/>	
Firma del Notificador DNI N°: _____	
Nombre: _____	
Teléfono: _____	

[Handwritten mark]



ANEXO N° 4

ACTA DE NOTIFICACIÓN (SEGUNDA VISITA)

ACTA DE SEGUNDA VISITA					
En la ciudad de _____, siendo las _____:_____ horas del día ____/____/____; en SEGUNDA VISITA me constituí en el domicilio del Administrado, en atención a la primera visita, con el propósito de notificar					
el (los) documento(s) / paquete (s) que se detallan: _____					
_____ dejando constancia de que:					
Al respecto, se deja constancia que ocurrió el motivo de no acuse de recibo porque:					
1.- No se encontró persona capaz	<input type="checkbox"/>				
2.- El domicilio se encontraba desocupado	<input type="checkbox"/>				
3.- No permiten el acceso al domicilio	<input type="checkbox"/>				
4.- Titular ausente	<input type="checkbox"/>				
Motivo por el cual, se hace efectiva la notificación conforme a lo dispuesto por el numeral 21.5. del artículo 21° del TUO de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General; por lo que se procede a dejar la presente acta conjuntamente con el documento señalado, BAJO PUERTA .					
Descripción de Inmueble:					
Casa / Habitación		Edificio / Departamento		Otro (indicar)	
Fachada color			Material de construcción del inmueble:		
N° de puertas de acceso			Noble		Rústico
N° de rejas			Techo de material:		
N° de ventanas			Noble		Rústico
N° de pisos			Suministro luz	Suministro agua	
Descripción del inmueble continuo o referencia del inmueble (indicar si es al lado derecho o izquierdo es casa, edificio, parque, existen farmacias, etc.):			N°		
			_____ Firma del Notificador DNI N° _____		
			Nombre _____		

[Handwritten mark]



CONSTANCIA DE NOTIFICACIÓN BAJO PUERTA

En la ciudad de _____, siendo las _____: _____ horas del día _____/_____/_____;
en SEGUNDA VISITA me constituí en el domicilio del Administrado, en atención a la primera visita, dejando
constancia de que no es posible tal acto porque:

- 1.- No se encontró persona capaz
- 2.- El domicilio se encontraba desocupado
- 3.- No permiten el acceso al domicilio
- 4.- Titular ausente

Motivo por el cual, se hace efectiva la notificación conforme a lo dispuesto por el numeral 21.5. del artículo 21°
del TUE de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General; por lo que se procede a dejar la
presente acta conjuntamente con el documento señalado, BAJO PUERTA.

Firma del notificador

DNI N°: _____

Nombre: _____

Teléfono: _____

RP



ANEXO N° 5

CONSTANCIA DE ENTREGA DE DOCUMENTO EN CASO DE NEGATIVA

CONSTANCIA DE ENTREGA DE DOCUMENTO EN CASO DE NEGATIVA			
En la ciudad de _____, siendo las ____:____ horas del día ____/____/____, me constituí en el domicilio del destinatario, con el propósito de entregar el (los) documento(s) / paquete (s) adjunto (s) a la presente.			
Al respecto, se deja constancia que ocurrió el motivo de no acuse de recibo porque:			
1.- La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a recibir el documento			
2.- La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a identificarse			
3.- La persona capaz que se encontró en el domicilio, se negó a firmar el cargo			
4.- La persona capaz que se encontró en el domicilio, _____ _____ (Indique si es por motivo distinto a los descritos).			
Por lo que, se procede a dejar la presente acta conjuntamente con el documento: (indicar los datos del documento)			
Directamente a la persona <input type="checkbox"/>	Bajo puerta <input type="checkbox"/>		
Descripción de Inmueble:			
Casa / Habitación	Edificio / Departamento	Otro (indicar)	
Fachada color:			
N° de puertas de acceso:			
N° de rejas:			
N° de pisos:			
Descripción del inmueble continuo o referencia del inmueble (indicar si es al lado derecho o izquierdo, si es casa, edificio, parque, existen farmacias, etc.) u otros datos adicionales para la ubicación del inmueble:			
Material de construcción del inmueble:		Noble	Rústico
Techo de material:		Noble	Rústico
Suministro visible de luz:		N°	
Firma del notificador DNI N° _____			
Nombre _____			

[Handwritten signature]



ANEXO N° 6

ACTA DE NOTIFICACIÓN INFRUCTUOSA

ACTA DE NOTIFICACIÓN INFRUCTUOSA	
En la ciudad de _____, siendo a las _____: _____ horas, del día ____/____/____, me constituí en la dirección consignada en el documento adjunto, con el propósito de entregar el (los) documento(s) / paquete (s) que se anexan, dejando constancia que tal acto no es posible por el siguiente motivo:	
1. La dirección consignada no existe	
2. La dirección consignada es incompleta (falta Mz, Lote, Etapa, alguna referencia)	
3. La dirección consignada es errada (dirección no pertenece al Dist, Prov, Dpto)	
4. El destinatario no opera en la dirección (no labora, cambió denominación de titular)	
5. El nombre del destinatario es errado (nombre consignado distinto al titular actual)	
6. El nombre de la entidad o cargo del destinatario es errado	
7. Adjuntos sin anexar o incompletos	
8. Adjuntos no coinciden con los detallados en el Documento/Paquete	
9. Adjuntos sin foliación, foliación errada, foliación incompleta	
10. Desactivación de la entidad consignada como destinatario	
11. No es posible acceso al destinatario (paro o huelga de institución)	
12. No es posible acceso a la dirección del destinatario (desastre natural, caso fortuito)	
Por otro motivo detallar: _____ _____ _____	
Motivo por el cual, se hace la devolución del (los) documento (s) / paquete (s) sin diligenciar (detallar): _____ _____ _____	
Firma del Notificador _____ DNI N° _____ Nombre _____	

