



Resolución de Gerencia General

Nº 034 -2019-INACAL/GG

Lima, 04 DIC. 2019

VISTO:

La Nota N° 035-2019-INACAL/GG-GDAC del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, el Informe N° 177-2019-INACAL/OPP y Memorando N° 1321-2019-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, los Informes N° 220-2019-INACAL/OAJ y N° 229-2019-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad, establece que el Instituto Nacional de Calidad - INACAL es un Organismo Público Técnico Especializado, adscrito al Ministerio de la Producción, con personería jurídica de derecho público, con competencia a nivel nacional y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; además, es el ente rector y máxima autoridad técnico - normativa del Sistema Nacional para la Calidad;

Que, el artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, establece que cada entidad regula sus actos de administración interna destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios;

Que, el Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa, en su artículo 8, establece que las entidades de la Administración Pública deben interconectar sus sistemas de trámite documentario o equivalentes para el envío automático de documentos electrónicos entre dichas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE administrado por la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI (hoy Secretaría de Gobierno Digital);

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, se aprobó el Modelo de Gestión Documental, el cual tiene como objetivo proporcionar un marco de referencia que permita a las entidades implementar y mantener un Modelo de Gestión Documental – MGD, basado en componentes y procesos, identificando el suscriptor del documento, facilitando la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como el intercambio de comunicaciones entre los diversos sistemas o aplicaciones de gestión documental de las entidades;



Que, en dicho contexto, mediante Nota N° 035-2019-INACAL/GG-GDAC, el Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano propone la Directiva "Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad – INACAL";

Que, mediante Informe N° 177-2019-INACAL/OPP y Memorando N° 1321-2019-INACAL/OPP de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto e Informes N° 220-2019-INACAL/OAJ y N° 229-2019-INACAL/OAJ de la Oficina de Asesoría Jurídica, se sustenta y emite opinión favorable sobre la propuesta de Directiva;

Que, de conformidad con lo dispuesto en el literal h) del artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones del INACAL, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, la Gerencia General tiene por función aprobar directivas u otros documentos de gestión interna de carácter administrativo;

Con las visaciones de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad; el Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE, Decreto Supremo que aprueba la Sección Única del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad – INACAL; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; el Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa; la Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI que aprueba el Modelo de Gestión Documental; y, la Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG que aprueba la Directiva N° 004-2015-INACAL "Gestión de Documentos Normativos";

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Aprobar la Directiva N° 006-2019-INACAL "Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad – INACAL" versión 01, que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

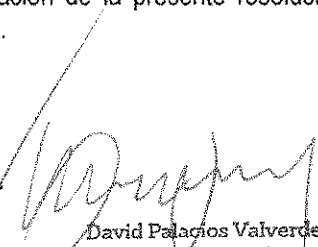
Artículo 2.- Remitir la presente resolución y su anexo a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, para su publicación y difusión de conformidad con lo establecido en la Directiva N° 004-2015-INACAL "Gestión de Documentos Normativos", aprobada por Resolución de Secretaría General N° 015-2015-INACAL/SG.

Artículo 3.- Dejar sin efecto las Resoluciones de Secretaría General N° 014-2015-INACAL/SG y N° 010-2017-INACAL/SG, que aprueban las Directivas N° 005-2015-INACAL "Gestión de Comunicaciones Escritas" y N° 002-2017-INACAL "Disposiciones que regulan el trámite documentario en el Instituto Nacional de Calidad – INACAL", respectivamente.

Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Calidad (www.inacal.gob.pe).


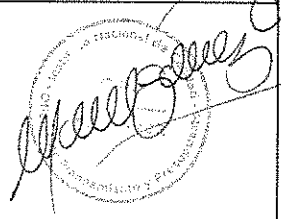
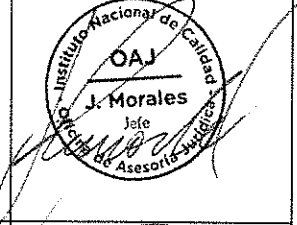
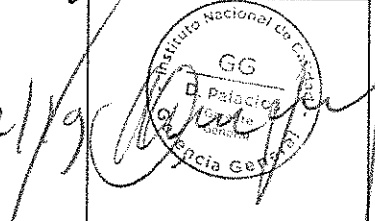
Regístrese y comuníquese.




David Palacios Valverde
Gerente General
Instituto Nacional de Calidad

DIRECTIVA N° 006 -2019-INACAL

Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad – INACAL

ROL	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Elaborado por:	Diego Santa María Guevara	Responsable (e) del Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano		
Revisado por:	Mabel Gálvez Gálvez	Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
	James Morales Campos	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica		
Aprobado por:	David Adolfo Palacios Valverde	Gerente General	04/12/19	



Título: Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

CONTROL DE CAMBIOS

N°	Ítems	Descripción del cambio	Versión	Fecha de vigencia
1	-	Versión Inicial del Documento	01	

I. FINALIDAD

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

II. BASE LEGAL

N°	Norma Legal	Referencia aplicable
1	Ley N° 30224	Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
2	Ley N° 29733	Ley de Protección de Datos Personales.
3	Ley N° 27658	Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
4	Ley N° 27269	Ley de Firmas y Certificados Digitales.
5	Ley N° 26902	Ley que establece la obligación de los Organismos del Estado y sus Dependencias de consignar su denominación oficial completa en sus comunicaciones.
6	Decreto Legislativo N° 1412	Aprueba la Ley de Gobierno Digital.
7	Decreto Legislativo N° 1310	Aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
8	Decreto Supremo N° 004-2019-JUS	Aprueba el TUO de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.
9	Decreto Supremo N° 009-2019-PRODUCE	Aprueba la Sección Unica del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Calidad – INACAL.
10	Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM	Aprueba medidas de Ecoeficiencia para el Sector Público.
11	Decreto Supremo N° 056-2008-PCM	Decreto Supremo que dicta Normas sobre información consignada en la documentación oficial de los Ministerios del Poder Ejecutivo y los Organismos Públicos adscritos a ellos.
12	Decreto Supremo N° 052-2008-PCM	Aprueba el Reglamento de la Ley N° 27269 modificada por la Ley N° 27310, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
13	Decreto Supremo N° 043-2003-PCM	Aprueba el TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
14	Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP	Aprueba la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras, no existo".
15	Resolución de Gerencia General N°019 -2019-INACAL/GG	Aprueba la Directiva N°004-2019-INACAL "Lineamientos para el funcionamiento de los archivos del INACAL".
16	Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP	Aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.
17	Resolución de Secretaria de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI	Aprueba el Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N°1310.
18	Resolución Jefatural N° 026-2019-AGN/J	Aprueba la Directiva N° 006-2019-AGN/DDPA "Lineamientos para la foliación de documentos archivísticos de las entidades públicas".



III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en la presente Directiva son de obligatorio cumplimiento para todos los órganos y unidades orgánicas del INACAL.

IV. DEFINICIONES

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

- a) **Acta:** Documento que registra temas o hechos de lo sucedido, tratado o acordado, como resultado de reuniones de trabajo o de actuaciones como parte del ejercicio de las funciones de los órganos y las unidades orgánicas con la finalidad de documentar, formalizar y dar validez a lo sucedido, tratado o acordado.
- b) **Áreas Usuarias:** Alta Dirección, Direcciones, Oficinas, Unidades o Equipos Funcionales.
- c) **Administrado:** Persona natural o jurídica, cualquiera sea su convicción o interés, que participe en un procedimiento administrativo.
- d) **Certificado Digital de Suscriptor:** Es un documento credencial electrónico generado y firmado digitalmente por una Entidad de Certificación, el cual vincula un par de claves con una persona natural o jurídica confirmando su identidad.
- e) **Comité:** Es una unión de puestos de distinta especialidad a cargo de un determinado proyecto o encargo. Su agrupamiento es temporal y no se constituye como parte de la estructura orgánica.
- f) **Comunicaciones Escritas:** Constituyen documentos oficiales que se remiten o reciben de los órganos y/o unidades orgánicas del INACAL, así como de otras entidades públicas, privadas o personas naturales.
- g) **Correo Electrónico:** Medio electrónico de envío y recepción de comunicaciones e información en general, cuyos efectos tienen la misma validez que los demás tipos de comunicaciones escritas. Las condiciones de uso del correo electrónico serán establecidas por el EFTI.
- h) **Documento:** Es toda información registrada en cualquier soporte, sea textual, cartográfico, audiovisual, automatizado, táctil y otros de semejante naturaleza que se generen en los organismos y reparticiones del Sector Público Nacional como resultado de sus actividades.
- i) **Documento Interno:** Documento elaborado, suscrito y cursado entre los diversos órganos o unidades orgánicas del INACAL a manera de comunicación, en cumplimiento de sus funciones. Incluye las resoluciones que son emitidas por los diversos órganos y unidades orgánicas que están facultadas normativamente, así como las actas que registran hechos, situaciones o temas que dan cuenta a los mismos. Su clasificación se detalla en el numeral 7.1.
- j) **Documento Externo:** Documento elaborado, suscrito y cursado entre el INACAL y los administrados o entre el INACAL y otras entidades públicas o privadas. Su clasificación se detalla en el numeral 7.1.
- k) **Documento Electrónico:** Unidad básica estructurada de información registrada, publicada o no, susceptible de ser generada, clasificada, gestionada, transmitida, procesada o conservada



por el INACAL, en virtud de sus funciones o competencias, utilizando el Sistema de Gestión Documental.

- l) **Entidad de Certificación:** Es la persona jurídica, pública o privada que presta indistintamente servicios de producción, emisión, gestión, cancelación u otros servicios inherentes a la certificación digital. En el Perú, está representada por la Entidad de Registro del Estado Peruano – EREP- RENIEC.
- m) **Expediente:** Documento o conjunto de documentos (físicos o electrónicos) recibidos o emitidos por el INACAL relacionados a una misma temática, caso, procedimiento, que incluye, entre otras actuaciones, solicitudes, recursos o escritos.
- n) **Firma Digital:** Firma electrónica que utilizando una técnica de criptografía asimétrica, permite la identificación del signatario y ha sido creada por medios que este mantiene bajo su control, de manera que está vinculada únicamente al signatario y a los datos a los que refiere, lo que permite garantizar la integridad del contenido y detectar cualquier modificación ulterior. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada utilizando un certificado digital emitido por un Prestador de Servicios de Certificación Digital debidamente acreditado que se encuentre dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica.
- o) **Firma Manuscrita:** Conjunto diferenciado de trazos, puntos y espacios, que realiza una persona en forma espontánea, especializada y frecuente, convirtiéndose en una manifestación de voluntad, que identifica socialmente al titular.
- p) **Foliación:** Es una acción administrativa u operación que consiste en numerar o enumerar correlativamente cada una de las hojas, fojas o folios, de todo documento archivístico o unidad documental recibida y/o generada por la entidad.
- q) **Gran Sello del Estado:** Imagen impresa que conforme al Decreto Supremo N° 056-2008-PCM, debe ser consignada en los documentos oficiales y/o en toda documentación que sea emitida por las entidades que conforman el Poder Ejecutivo y los organismos públicos adscritos a ellas.
- r) **Hoja de Trámite:** Documento emitido por el SGD, cuya función es registrar el itinerario que sigue el expediente administrativo desde el inicio de su trámite hasta su archivo.
- s) **Interoperabilidad:** Permite a las entidades de la Administración Pública, interconectar, poner a disposición, acceder o suministrar la información o base de datos actualizadas que administran, recaben, sistematicen, creen o poseen respecto de los administrados, que las demás entidades requieran necesariamente y de acuerdo a Ley, para la tramitación de procedimientos administrativos y actos de administración interna.
- t) **Mesa de Partes:** Espacio físico en donde se lleva a cabo la recepción, registro, ingreso de los escritos presentados ante el INACAL y la salida de aquellos documentos que emite, dirigidos a otras entidades o administrados de acuerdo a lo dispuesto en el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General.
- u) **Notificación:** Es el acto administrativo mediante el cual se pone en conocimiento de los administrados los requisitos complementarios o las respuestas otorgadas a los trámites presentados.



- v) **Número de Registro:** Número correlativo anual de identificación única correspondiente al registro de un documento en el Sistema de Gestión Documental
- w) **Sello:** Imagen impresa que identifica a las áreas usuarias; y refrenda la firma del responsable.
- x) **Servidor:** Unidad informática que proporciona diversos servicios a computadoras conectadas con ella a través de una red.
- y) **Servidor Civil:** Es aquel que realiza funciones directamente vinculadas al cumplimiento de funciones sustantivas y de administración interna de la entidad.
- z) **Sistema de Gestión Documental:** Es un software automatizado que soporta los procesos de recepción, emisión, derivación, generación de correspondencia y archivo de la documentación del INACAL, permite el reconocimiento de los documentos emitidos mediante la incorporación del certificado digital y el registro de la firma digital, en los documentos electrónicos emitidos por el área usuaria así como la interoperabilidad con otras entidades.
- aa) **Software:** Expresión de un conjunto de instrucciones mediante palabras, códigos, planes o en cualquier otra forma que, al ser incorporadas en un dispositivo de lectura automatizada, es capaz de hacer que un computador ejecute una tarea u obtenga un resultado.
- bb) **Suscriptor:** Es el servidor civil responsable de la generación y uso de la clave privada a quien se la vincula de manera exclusiva con un documento electrónico firmado digitalmente mediante el uso de su clave privada.
- cc) **Trazabilidad:** Se define trazabilidad como aquel procedimiento que permite conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un expediente tramitado en el INACAL.

V. ABREVIATURAS

EFGDAC	:	Equipo Funcional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano.
EFTI	:	Equipo Funcional de Tecnología de la Información.
ERP-RENIEC	:	Entidad de Registro del Estado Peruano
GG	:	Gerencia General.
INACAL	:	Instituto Nacional de Calidad.
LPAG	:	Ley del Procedimiento Administrativo General.
OA	:	Oficina de Administración.
OAJ	:	Oficina de Asesoría Jurídica.
OCEI	:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
OPP	:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
PE	:	Presidencia Ejecutiva.
SGD	:	Sistema de Gestión Documental.
TUO	:	Texto Único Ordenado
TUPA	:	Texto Único de Procedimientos Administrativos
TUSNE	:	Texto Único de Servicios No Exclusivos.



VI. DISPOSICIONES GENERALES

6.1 Política Documental

La Política Documental establecida por la Gerencia General es la siguiente:

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

6.2 Responsabilidades

6.2.1 Los niveles de acceso al SGD son establecidos por la Gerencia General, quien a través del EFGDAC se encarga de ejercer la supervisión acerca del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente Directiva.

6.2.2 La OPP autoriza mediante memorando, en caso se constituya un Equipo Funcional o un comité determinado, la creación y el uso de la codificación para que pueda emitir correspondencia interna y externa.

6.2.3 Todas las áreas usuarias del INACAL son responsables del debido y estricto cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva.

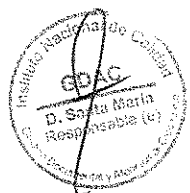
6.2.4 La elaboración de los documentos oficiales que se generen en el INACAL, se efectuarán en estricta observancia de la presente Directiva, bajo responsabilidad de los funcionarios y servidores civiles encargados de su redacción, firma y procesamiento.

6.2.5 El EFGDAC tiene la responsabilidad de:

- a) Gestionar la recepción, digitalización, derivación, seguimiento, referenciación, notificación, trazabilidad y consulta de la documentación que se tramita en el INACAL.
- b) Garantizar el acceso eficiente a la documentación e información que produzcan los órganos y unidades orgánicas.
- c) Coordinar las acciones que permitan el eficaz cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- d) Atender dentro de los plazos de ley vigentes, las solicitudes de acceso a la información pública, reclamos y quejas presentadas por los ciudadanos, en coordinación con los órganos y unidades orgánicas responsables de la información.
- e) Planificar las acciones para la implementación del Sistema de Gestión Documental del INACAL; el cual contribuya a la efectividad en la toma de decisión, promueva la eficiencia en el otorgamiento de los servicios, cumpla con la legislación vigente y esté alineado a estándares internacionales de gestión de calidad.
- f) Elaborar y proponer documentos normativos y acciones que permitan el eficiente cumplimiento de las disposiciones legales en materia de archivo y trámite documentario, que aporten a su adecuada tramitación y organización por parte de los Órganos y Unidades Orgánicas del INACAL.
- g) Control y seguimiento de los documentos generados por las áreas usuarias, a través del SGD para ser notificados a través del servicio de motorizado y mensajería local y nacional.

6.2.6 El EFTI tiene la responsabilidad de:

- a) Proveer el código de identificación del usuario (login) y contraseña (password) para el uso del SGD.



- b) Efectuar el mantenimiento a los activos de tecnología de la información propiedad del INACAL.
- c) Proporcionar a la institución soluciones de tecnología que aseguren la confidencialidad, seguridad y disponibilidad de la información.

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

- a) Solicitar la asignación de un usuario del SGD para los servidores civiles de su área, que realizan o participan en las actividades de tramitación de documentos, así como solicitar su baja cuando dejen de pertenecer a la institución.
- b) Coordinar y controlar la atención oportuna de los documentos derivados a su despacho; para lo cual puede designar a un responsable que se encargue de gestionar y monitorear el uso de SGD.

6.2.8 El usuario del SGD tiene la responsabilidad de:

- a) Atender oportunamente los expedientes derivados.
- b) Registrar la información del expediente en el SGD a fin de conocer el flujo y el estado del trámite.
- c) Finalizar todo flujo de trámite cuando el procedimiento haya culminado de manera definitiva. Asimismo la finalización deberá ser ejecutada por el último usuario del proceso.
- d) Entregar a Mesa de Partes todo documento derivado a través del SGD para su notificación externa, el mismo día de la derivación, caso contrario se procederá a la devolución del documento al cierre de actividades con la observación "se devuelve por no haber recibido la documentación".
- e) Custodiar los expedientes que se le asignen incluyendo los CD, DVD, USB u otros, que se encuentren adjuntos a los mismos.

6.3 Seguridad y accesibilidad

6.3.1 Todos los servidores civiles tendrán un usuario y contraseña, personal e intransferible, para acceder al SGD que demuestra la autoría de las operaciones que el usuario realiza en el sistema.

6.3.2 El SGD deberá mantener niveles de acceso, a fin de garantizar que los documentos se encuentran disponibles únicamente para aquellos servidores civiles autorizados. Los servidores civiles tienen acceso a los documentos que emiten, que les fueron derivados o copiados y al contenido total de las carpetas documentales asociadas a dicho documento.

6.3.3 De requerirse diferentes niveles de acceso a los ya indicados, estos deberán ser solicitados a la Gerencia General a través del EFGDAC, para su aprobación.

6.3.4 Los funcionarios de Alta Dirección, Directores o Jefes tienen la potestad de delegar las operaciones del SGD a un servidor civil que éste designe. Dicha delegación no implica la firma y vistos digitales de los documentos.

6.3.5 El SGD guarda un registro permanente de las operaciones ejecutadas en el mismo.

6.4 Operatividad en caso de contingencias

6.4.1 El EFGDAC en coordinación con EFTI deberán establecer mecanismos y lineamientos para garantizar la continuidad de los procesos de gestión documental en el INACAL, en caso se presenten contingencias que afecten la operatividad de los mismos.



- 6.4.2 En caso de presentarse alguna contingencia, los servidores civiles deberán ejecutar los procesos de recepción y despacho de los documentos de forma manual.
- 6.4.3 El servidor civil de Mesa de Partes solicitará al administrado su número telefónico o dirección de correo electrónico de contacto, para brindarle el número de registro asignado al documento presentado.
- 6.4.4 Superada la contingencia, el EFTI y el EFGDAC deberán garantizar que el SGD cuente con los registros actualizados de los documentos, a fin de no afectar la trazabilidad de los mismos, para lo cual los servidores civiles de las áreas usuarias registrarán la documentación en el SGD generándose los números de expediente respectivos.
- 6.4.5 En caso de emisión de documentos internos, es obligatorio continuar con la numeración correlativa de manera manual, empleando una hoja de cálculo Excel, para los documentos generados por el área usuaria del INACAL.

VII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

7.1 Clasificación de los documentos

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

7.1.1 Documentos Internos:

7.1.1.1 Acta:

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

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

Emisor: Emitido por el responsable del área que convoca a reunión, y suscrito por los responsables, participantes o asistentes del mismo.

Estructura: ver Anexo N° 07.

7.1.1.2 Correo Electrónico:

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

Alcance: Se remite a funcionarios, directivos y servidores del INACAL u otras entidades u organismos. Opcionalmente debería solicitarse confirmación de lectura a fin de acreditar su recibo por el destinatario.

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

Estructura: No aplica.

7.1.1.3 Hoja de Trámite:

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

Alcance: Se remite a funcionarios y servidores del INACAL.





INACAL

Emisor: Visado por la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.
Estructura: ver Anexo N° 09.

7.1.1.4 Informe:

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

Alcance: Se remite a funcionarios y servidores de la entidad de mayor jerarquía

Emisor: son suscritos por los titulares, responsables o encargados de los órganos, unidades orgánicas y/o servidores de inferior jerarquía. El funcionario de mayor jerarquía hace suyo el Informe emitido.

Estructura: ver Anexo N° 10.

7.1.1.5 Memorando:

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

Alcance: Se remite a los funcionarios y servidores del INACAL, de igual o menor jerarquía organizacional.

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

Estructura: ver Anexo N° 11.

7.1.1.6 Memorando Múltiple:

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

Alcance: Se remite a dos o más funcionarios y servidores del INACAL, de igual o menor jerarquía organizacional.

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

Estructura: ver Anexo N° 12.

7.1.1.7 Nota:

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

Alcance: Se remite a la Alta Dirección.

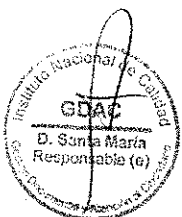
Emisor: Suscrito por la Dirección o la Jefatura correspondiente.

Estructura: ver Anexo N° 13.

7.1.1.8 Resolución:

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

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



Emisor: Suscrito por PE, GG, OA, Direcciones de Línea, y visada por órganos y/o unidades orgánicas que correspondan, así como los responsables de los equipos funcionales, según el alcance y ámbito funcional o competencia y en función a la normatividad aplicable.

Estructura: ver Anexo N° 14.

7.1.2 Documentos Externos:

7.1.2.1 Carta:

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

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

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

Estructura: ver Anexo N° 15.

7.1.2.2 Cédula de Notificación:

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

Alcance: Se remite a persona natural o jurídica

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

Estructura: ver Anexo N° 16.

7.1.2.3 Nota de Prensa:

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

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

Emisor: Es remitido por la OCEI.

Estructura: ver Anexo N° 16.

7.1.2.4 Oficio:

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

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

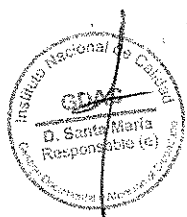
Emisor: Suscrito por PE, GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.

Estructura: ver Anexo N° 17.

7.1.2.5 Oficio Múltiple:

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

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



Emisor: Suscrito por PE, GG, la Dirección, Jefatura o responsable del área usuaria.
Estructura: ver Anexo N° 18.

7.2 Recepción de los documentos

7.2.1 Recepción física de documentos externos en Mesa de Partes

- 7.2.1.1 Los documentos presentados al INACAL, de manera física (escritos), por personas naturales, jurídicas, públicas o privadas; que requiera una respuesta formal deben ser ingresados y canalizados a través de Mesa de Partes.
- 7.2.1.2 El horario de recepción de documentos externos en la Mesa de Partes del INACAL es de lunes a viernes, de 08h30 a 16h30 horas, salvo feriados y días no laborales declarados por el Gobierno Nacional.
- 7.2.1.3 El servidor civil de Mesa de Partes debe orientar al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligado a recibirlos y darles ingreso para iniciar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.
- 7.2.1.4 El servidor civil de Mesa de Partes está autorizado para abrir todos los sobres donde se remitan los documentos dirigidos al INACAL, con excepción de los catalogados como "confidencial" o sobres referidos a procedimientos de selección (salvo aquellos referidos a procesos electrónicos). Los documentos son ingresados al SGD con la indicación antes mencionada, debiendo ser remitidos al destinatario en las mismas condiciones de seguridad con las que fueron recibidas.
- 7.2.1.5 Los documentos de índole personal como: tarjetas, invitaciones, reportes bancarios, notificaciones personales y otros similares, no son recibidos por el servidor civil de Mesa de Partes, salvo aquellas de carácter institucional.
- 7.2.1.6 Las comunicaciones escritas dirigidas a los servidores civiles que ya no laboren en el INACAL, serán derivadas al responsable del órgano o unidad orgánica en donde ellos prestaban sus servicios.
- 7.2.1.7 La Oficina de Administración por intermedio del EF de Abastecimiento deberá comunicar previamente al administrado que presente facturas a través de la Mesa de Partes del INACAL, que estas deberán ser acompañadas de un escrito de remisión de facturas por parte del proveedor del servicio.
- 7.2.1.8 Todo documento, a excepción de las facturas electrónicas, presentado por Mesa de Partes debe contener de manera legible, la siguiente información:
- Nombres y Apellidos completos, Domicilio, Número de Documento Nacional de Identidad (DNI) o Carnet de Extranjería del administrado, y de ser el caso tratándose de personas jurídicas, el Nombre de la Empresa y Numero de RUC.
 - La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
 - Lugar, Fecha y Firma o Huella Digital del Administrado, esta última en el caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.
 - La indicación del órgano o unidad orgánica a la que va dirigido.
 - La dirección del lugar donde el administrado desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expreso en virtud del



Artículo 20.1.2 del TUO de la LPAG (en caso de que el administrado desee ser notificado electrónicamente debe además indicar la dirección de correo electrónico).

- f) El expediente debe presentarse debidamente foliado. Esta foliación se realiza en la parte superior derecha y de atrás hacia delante de manera correlativa (manual o digitalmente). La cantidad total de folios se señala en el escrito, al cual adjunta los documentos.
- g) La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA o TUSNE.
- h) En los casos que se presenten documentos a través de un medio óptico, estos deberán ser adjuntados mediante un dispositivo no recargable (CD, DVD, USB).
- i) La identificación del expediente (Número de Registro de la hoja de trámite), tratándose de procedimientos ya iniciados. Toda documentación complementaria deberá ser anexada al primer y único Número de Registro generado a través del SGD.

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

7.2.1.10 Cuando el servidor civil de Mesa de Partes advierta que los documentos presentados no cumplen con los requisitos establecidos, procederá del modo siguiente:

- a) En un solo acto y por única vez, registra el documento y las observaciones en el SGD, seguidamente anota, bajo la firma y sello del receptor en el escrito presentado y en la copia que conservará el administrado, las observaciones por incumplimiento de requisitos.
- b) Comunicará al administrado que tiene dos (02) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de recepción, para subsanar las observaciones. Caso contrario será considerada por la entidad como documentación NO PRESENTADA.
- c) Mientras estén pendientes las subsanaciones, son aplicables las siguientes reglas:
 - i. No procederá el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni la prestación de la solicitud o el recurso.
 - ii. No procederá la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.
 - iii. Mesa de Partes no cursará la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento.
 - iv. Se remitirá una imagen digital del escrito observado, vía correo electrónico, al asistente administrativo del órgano o unidad orgánica correspondiente, para conocimiento y fines.
- d) Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, el registro ingresado en el SGD se procede a invalidar, la entidad considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos cuando el interesado se apersona a reclamarlos, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado de acuerdo al procedimiento respectivo.

7.2.1.11 En toda documentación ingresada, el servidor civil de Mesa de Partes deberá registrar bajo su firma en el propio escrito, la hora, número de folios y Número de Registro correspondiente.



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

7.2.2 Recepción de documentos internos entre áreas usuarias

- 7.2.2.1 A cada área usuaria le corresponde una bandeja de recepción de documentos en el SGD, para mantener el orden y cumplir con la normativa en materia de archivo.
- 7.2.2.2 Los servidores civiles de las áreas usuarias deberán emplear el Número de Registro asignado por el SGD, para la tramitación de sus expedientes, el mismo que debe ser utilizado hasta la culminación del trámite, a fin de establecer la trazabilidad correcta del documento.
- 7.2.2.3 La recepción de los documentos externos e internos a las áreas usuarias y/o a los servidores civiles, que son remitidos digitalmente a través del SGD, en todos los casos, es obligatoria y es responsabilidad del servidor civil verificar que cuente con la documentación completa.
- 7.2.2.4 Las confirmaciones de notificaciones de documentos digitales internos y externos, deberán ser remitidas a través de correo electrónico a las áreas usuarias, reduciendo la generación de copias impresas que no aporten a la tramitación de los documentos.

7.2.3 Recepción Digital:

- 7.2.3.1 Las comunicaciones recepcionadas vía correo electrónico, que inicien algún procedimiento, deberán ser derivadas en el día, a Mesa de Partes para ser tramitados a través del SGD.
- 7.2.3.2 En el caso de la documentación escrita recepcionada en físico por Mesa de Partes del INACAL, será derivada al área usuaria de manera digital siempre que se encuentre en el proceso de interoperabilidad.
- 7.2.3.3 Los documentos digitales contenidos en el SGD son considerados como reproducciones auténticas del documento físico original.



- 7.2.3.4 Durante el proceso de recepción digital, el responsable de la Mesa de Partes valida la firma digital y revisa la remisión de anexos. En caso la firma no pueda ser validada, el documento externo se da como no recibido.
- 7.2.3.5 La Mesa de Partes debe enviar electrónicamente al remitente el cargo de recepción conteniendo los datos de la constancia de registro emitida por el SGD.
- 7.2.3.6 Los suscriptores a quienes se le asignen un Certificado Digital del Suscriptor deben efectuar personalmente la "Firma Digital" en los documentos correspondientes evitando que terceras personas utilicen las claves asignadas, bajo responsabilidad.
- 7.2.3.7 Los suscriptores a partir de la recepción del Certificado Digital del Suscriptor, reconocen como propio y auténtico el documento que por su medio se genere y aceptan las consecuencias derivadas del uso de firma digital que expresa su voluntad para todo efecto legal, siendo responsable de la veracidad de la información registrada en todos los documentos que emitan, lo que se materializa en la firma de una Declaración Jurada.

7.3 Emisión de documentos

7.3.1 En la Presentación

- 7.3.1.1 Las comunicaciones escritas que requieran su impresión se deben elaborar y/o imprimir tomando en consideración las siguientes características:

- Tamaño de papel : Tamaño A4 (210x297mm)
- Tipo de papel : Papel bond de 80 gr.
- Tipo de letra (fuente): Arial Narrow 11

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

- 7.3.1.2 Solamente se imprimirá un (1) ejemplar de cada documento, el cual se incorpora al expediente respectivo. El documento de cargo y las demás copias que se necesitan se obtendrán mediante fotocopia del ejemplar original, con excepción de aquellos casos en que por su necesidad así lo determine la Alta Dirección.
- 7.3.1.3 La impresión de las comunicaciones escritas internas y externas será a doble cara, en el marco del Decreto Supremo N° 009-2009-MINAM "Artículo 4: Impresión en doble hoja de los documentos como medida de ecoeficiencia en el Sector Público".
- 7.3.1.4 Toda correspondencia interna o externa deben incluir en la parte superior el Gran sello del Estado, identificando el órgano que lo genera, indicado en el Anexo N° 02 c): "Membrete del INACAL".
- 7.3.1.5 Todas las comunicaciones escritas que contengan más de una página se numerarán en forma correlativa en la parte derecha del margen inferior de la página.
- 7.3.1.6 La codificación de la documentación escrita, seguirá las indicaciones señaladas en el Anexo N° 01, Anexo N° 02 a): "Siglas para los órganos del INACAL" y Anexo N° 02 b): "Siglas para los Equipos Funcionales del INACAL".



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

7.3.2 En la Redacción

- 7.3.2.1 La elaboración de los documentos oficiales por parte del área usuaria se efectúa considerando la estructura de la clasificación de los documentos establecida en el numeral 7.1 de la presente Directiva.
- 7.3.2.2 La redacción de las comunicaciones escritas debe ser breve y directa, precisa y clara; de fácil lectura y comprensión. Se cuidará que el texto del documento se formule respetando las normas del correcto uso del idioma y la redacción (léxico, gramática, semántica, sintaxis, ortografía, entre otros); asimismo se revisará la corrección del estilo, de manera que el lenguaje propuesto esté orientado a que el texto sea de fácil comprensión, coherente y de conformidad con las funciones conferidas.
- 7.3.2.3 La redacción de las comunicaciones escritas también deberá considerar la "Guía para el uso del lenguaje inclusivo. "Si no me nombras, no existo", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 015-2015-MIMP, como herramienta para alcanzar la igualdad de género en el nivel simbólico del lenguaje en el INACAL.

7.3.3 En las firmas y visaciones

- 7.3.3.1 Los documentos oficiales generados en el SGD se consideran emitidos una vez que son firmados (manual o digitalmente) y enviados al destinatario, por el responsable del área usuaria según corresponda, en el ámbito de sus funciones asignadas.
- 7.3.3.2 En el proceso de emisión de los documentos oficiales se permite la visación de estos, por parte del responsable del área usuaria o el servidor civil, de ser el caso, en el ámbito de sus funciones asignadas y la firma del Jefe(a) o Director(a) del área usuaria que lo emite.
- 7.3.3.3 Cuando las comunicaciones escritas físicas, contengan varias páginas, el responsable del área usuaria debe firmar y sellar la página final, así como colocar su V°B° en cada una de las páginas.
- 7.3.3.4 En los casos de las comunicaciones escritas originadas por alguna área usuaria que requieran ser emitidas por la GG o la PE, estas deberán presentarse a dichas instancias con el V°B° del área usuaria que lo originó.
- 7.3.3.5 Los anexos que se adjuntan a toda comunicación escrita contarán con el visto bueno del responsable del área usuaria que lo elaboró.
- 7.3.3.6 Durante las vacaciones o licencias del responsable del área usuaria, el funcionario o servidor encargado en su reemplazo, firmará y/o visará la comunicación escrita utilizando la denominación de encargatura "(e)", durante dicho periodo.
- 7.3.3.7 Para firmar digitalmente los documentos electrónicos en el SGD, el personal autorizado debe tener instalado su certificado digital de persona jurídica en su ordenador.



- 7.3.3.8 Los documentos electrónicos emitidos en el SGD, que cuenten con una firma digital, tienen la misma validez y eficacia jurídica para el uso y fines administrativos internos y externos que una firma manuscrita que conlleve manifestación de voluntad.
- 7.3.3.9 La relación de firmas digitales autorizadas, así como los vistos del funcionario o servidores serán administrados por la OA, la cual periódicamente actualizará dicha relación tomando en consideración los movimientos del personal.

7.4 Despacho de documentos

7.4.1 A través de Mesa de Partes

- 7.4.1.1 Los documentos que ingresen a través de Mesa de Partes serán derivados en el día al área usuaria al cual estén consignados.
- 7.4.1.2 En el caso de la documentación consignada al INACAL (no a un área usuaria), esta será derivada a la GG.
- 7.4.1.3 Los documentos electrónicos recibidos en Mesa de Partes a través del Sistema de Interoperabilidad serán derivados en el día a las áreas usuarias correspondientes a través del SGD.
- 7.4.1.4 Los documentos que no ingresen a través del Sistema de Interoperabilidad serán digitalizados y distribuidos de manera física en el siguiente horario: 11h30, 14h30 y 17h00, utilizando de manera obligatoria el Anexo N° 03: "Distribución de Documentos".
- 7.4.1.5 Los documentos regulados por el TUPA, TUSNE y los calificados como "URGENTE" deben distribuirse inmediatamente a las áreas, atendiendo al principio de celeridad que establece la LPAG.
- 7.4.1.6 Los documentos que son dirigidos a los responsables de las áreas usuarias (ejemplo: equipos funcionales), serán derivados directamente al jefe superior inmediato del órgano al cual pertenecen.

7.4.2 Entre áreas usuarias

- 7.4.2.1 Las áreas usuarias recibirán la documentación física y documentación electrónica previa verificación de la correcta derivación de las mismas.
- 7.4.2.2 Los documentos emitidos por el área usuaria son derivados a través del SGD; en la derivación se debe vincular, de ser el caso, otros documentos oficiales o adjuntar anexos que resulten necesarios para la atención.
- 7.4.2.3 En caso se genere documentación complementaria, esta deberá ser anexada al primer y único Número de Registro generado a través del SGD.
- 7.4.2.4 El responsable del área usuaria debe indicar mediante documento dirigido al EFGDAC si requieren que determinados escritos sean derivados directamente a otra área bajo su cargo, en concordancia con el principio de celeridad que establece la LPAG.



- 7.4.2.5 El responsable del área usuaria delega el documento recibido al servidor civil de su área a través del SGD para su atención correspondiente.
- 7.4.2.6 El documento derivado a través del SGD, debe ser remitido a su destinatario en el día, de lo contrario se efectúa la devolución del documento vía el SGD, con la observación "se devuelve por no haber recibido la documentación".
- 7.4.2.7 El área usuaria que advierta que la documentación derivada no es de su competencia, deberá derivarla en el día al área usuaria correspondiente a través del SGD.

7.4.3 Para notificación externa

- 7.4.3.1 Toda documentación que deba notificarse externamente a alguna entidad pública o privada, persona natural o jurídica, debe ser derivada a la Mesa de Partes del INACAL (por ningún motivo se deberá notificar de manera directa a los administrados).
- 7.4.3.2 El documento a notificar, físico o digital, debe ser remitido a Mesa de Partes el mismo día de la derivación en el SGD, en caso contrario se procederá a la devolución con la observación "se devuelve por no haber recibido la documentación".
- 7.4.3.3 No se aceptará prioridades en las notificaciones con la consigna de URGENTE, salvo previa autorización del responsable del EFGDAC.
- 7.4.3.4 Todo escrito dirigido a entidades públicas deberá estar foliado en la parte superior derecha y de atrás para adelante, caso contrario se procederá a la devolución para la subsanación correspondiente.
- 7.4.3.5 Toda correspondencia física deberá ser remitida a la Mesa de Partes del INACAL en un sobre rotulado con los datos actualizados y previamente verificados, consignando destinatario, dirección y referencias.
- 7.4.3.6 Todo documento a notificar por el servicio de mensajería local y nacional deberá ser remitido a la Mesa de Partes del INACAL hasta las (15:00 hrs). Pasado el horario establecido se realizará el envío de los documentos al día siguiente hábil dentro del horario de recojo del Courier (16.30 hrs)
- 7.4.3.7 Los documentos que sean necesarios notificar vía el servicio motorizado, serán aquellos que tengan como destino distritos cercanos a San Isidro. La documentación a ser notificada a través del servicio motorizado, será evaluada para su autorización de notificación por el Responsable del EFGDAC, caso contrario se procederá a enviar vía el servicio de mensajería a nivel local y nacional.
- 7.4.3.8 En el caso de notificaciones externas realizadas por el personal motorizado del INACAL; de no poder hacerse efectiva la notificación, el motorizado dejará constancia de visita mediante el Anexo N° 05: "Formato de aviso de Notificación", para luego proceder a programar una segunda visita para la notificación.
- 7.4.3.9 En el caso de que en una segunda visita no pueda hacerse efectiva la notificación, el personal motorizado devolverá los documentos a Mesa de Partes mediante el Anexo N° 06: "Formatos de devolución de documentos", para posteriormente



proceder a la devolución física y a través del SGD de los documentos del área usuaria.

- 7.4.3.10 El servidor civil de Mesa de Partes es responsable de verificar que la documentación a notificar consigne el nombre del destinatario, dirección completa (departamento, provincia y distrito), datos que son registrados en el SGD por el área usuaria solicitante.
- 7.4.3.11 El servidor civil de Mesa de Partes entregará la correspondencia física a la empresa que brinda el servicio de mensajería local y nacional, mediante un cargo, en el que señala el día y hora de entrega, así como el nombre del mensajero que recibe. Anexo N° 04: "Registro de documentos entregados al Courier".
- 7.4.3.12 Es importante mencionar los plazos para notificaciones y devoluciones de cargos, los cuales se pueden apreciar en el cuadro siguiente:

Descripción	Días de plazo de notificación	Días de plazo de devolución de cargo
1. Local (Sobres hasta 1 Kg)		
Fácil acceso	2	3
2. Nacional (Sobres hasta 1 Kg)		
Fácil acceso	4	5
Mediano acceso	5	6
Difícil acceso	6	7
Muy difícil acceso	7	8

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

- 7.4.3.13 El servidor civil de Mesa de Partes recibirá el cargo del documento notificado al administrado y lo devolverá al área usuaria correspondiente, previo registro en el SGD.
 - a) Las confirmaciones de notificaciones de documentos digitales serán remitidas a través de correo electrónico al área usuaria correspondiente.
 - b) La notificación de los actos administrativos, en los casos que corresponda, se efectúa conforme a lo dispuesto en la LPAG.

7.5 Archivo de documentos



- 7.5.1 El SGD permite la adecuada organización, descripción, selección y conservación de los documentos digitales, de conformidad con la Directiva "Lineamiento para el funcionamiento de los archivos del INACAL".
- 7.5.2 El archivo digital de la gestión documental que se genera, se almacena en el servidor del SGD, realizándose el Back up periódicamente en dispositivos electrónicos.

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

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

7.6 Seguimiento y control

7.6.1 El servidor civil del área usuaria deberá acceder diariamente al SGD para verificar el estado del trámite de los documentos que le hayan sido derivados.

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

7.7 Finalización de Documentos

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

7.7.2 La finalización antes mencionada, se realizará registrando en el SGD con una sumilla de la respuesta brindada.

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

VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

8.1 La emisión del respectivo certificado digital es gestionada por el INACAL ante el EREP-RENIEC.

8.2 En los casos de cese, rotación o desplazamiento de los servidores civiles, estos deben remitir un reporte a través del SGD de los expedientes pendientes de atención, el mismo que forma parte de la entrega de cargo que realiza.

8.3 El uso del SGD, permitirá de forma progresiva la emisión y recepción de documentos oficiales, a través de la interoperabilidad, con otras entidades del Estado.

IX. ANEXOS

Anexo N° 01: Codificación de la Documentación Generada

Anexo N° 02: Emisión de documentos del INACAL

Anexo N° 03: Distribución de Documentos

Anexo N° 04: Registro de documentos entregados al Courier

Anexo N° 05: Formato de Aviso de Notificación

Anexo N° 06: Formato de Devolución de Documentos

Anexo N° 07: Acta

Anexo N° 08: Hoja de Trámite

Anexo N° 09: Informe

Anexo N° 10: Memorando

Anexo N° 11: Memorando Múltiple





- Anexo N° 12: Nota
- Anexo N° 13: Resolución
- Anexo N° 14: Carta
- Anexo N° 15: Cedula de Notificación
- Anexo N° 16: Nota de Prensa
- Anexo N° 17: Oficio
- Anexo N° 18: Oficio Múltiple



ANEXO N° 01

CODIFICACION DE LA DOCUMENTACION GENERADA

XXXXX	000-	0000-	INACAL/	XXX-	XXX
Tipo de comunicación escrita	Correlativo	Año	Entidad	Siglas del órgano generador del documento	Siglas de la unidad orgánica generadora del documento

- **Tipo de documentación escrita:** Los descritos en la presente directiva.
- **Correlativo:** Tendrá tres (3) caracteres, por ejemplo el documento inicial será 001. En caso se utilice todos los correlativos se empezará a usar cuatro (4) dígitos.
- **Año:** Se consigna el año de emisión del documento, en cuatro (4) dígitos.
- **INACAL:** Identificador en siglas del Instituto Nacional de Calidad.
- **Siglas del órgano o unidad orgánica generador(a) del documento:** Ver Anexo N° 02

Ejemplos:

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



ANEXO N° 02

EMISIÓN DE DOCUMENTOS DEL INACAL

a) SIGLAS PARA LOS ÓRGANOS DEL INACAL

Órganos de Alta Dirección	
Consejo Directivo	CD
Presidencia Ejecutiva	PE
Gerencia General	GG
Órganos de Control Institucional	
Órgano de Control Institucional	OCI
Órganos de Administración Interna	
Órganos de Asesoramiento	
Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	OPP
Oficina de Cooperación Internacional	OCOOP
Oficina de Estudios Económicos	OEE
Órganos de Apoyo	
Oficina de Administración	OA
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	OCEI
Órganos de Línea	
Dirección de Normalización	DN
Dirección de Acreditación	DA
Dirección de Metrología	DM
Dirección de Desarrollo Estratégico de la Calidad	DDE
Órganos Colegiados	
Comité Permanente de Normalización	CPN
Comité Permanente de Acreditación	CPA



b) SIGLAS PARA LOS EQUIPOS FUNCIONALES DEL INACAL

Gerencia General	
E.F. de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	GG-GDAC
E.F. de Seguridad y Defensa Nacional	GG-SDN
Dirección de Acreditación	
E.F. de Acreditación de Organismos de Evaluación de la Conformidad	DA-OEC
E.F. de Gestión Administrativa y de la Calidad	DA-GAC
Dirección de Metrología	
E.F. de Metrología Legal	DM-ML
E.F. de Servicios Tecnológicos e Innovación	DM-STI
E.F. de Metrología Científica e Industrial	DM-MCI
Dirección de Desarrollo Estratégico	
E.F. de Capacitación en Infraestructura de la Calidad	DDE-CIC
E.F. de Planeamiento Estratégico de la Infraestructura de la Calidad	DDE-PEIC
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
E.F. de Presupuesto	OPP-PRE
E.F. de Planeamiento y Modernización	OPP-PLMD
Oficina de Administración	
E.F. de Abastecimiento	OA-ABAS
E.F. de Contabilidad	OA-CNT
E.F. de Recursos Humanos	OA-RRHH
E.F. de Tecnología de la Información	OA-TI
E.F. de Tesorería	OA-TES
Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional	
E.F. del Centro de Información y Documentación	OCEI-CID

c) MEMBRETE DEL INACAL



PERÚ



Ministerio
de la Producción

Instituto
Nacional de Calidad
INACAL

Órgano generador del
documento



d) CLASIFICACION DE LOS SELLOS

Descripción del tipo de sellos	Modelo
<p>Sellos circulares serán usados para indicar el V°B° de algunas comunicaciones escritas, el cargo, el órgano o unidad orgánica, así como el inicio del primer nombre y el apellido del emisor de la comunicación escrita, la dimensión es de 20 mm x 20 mm</p>	
<p>Sellos rectangulares como copia informativa: se emplean para informar de una acción o hecho a otro destinatario que tenga relación con el asunto. Las dimensiones son 60 mm x 10 mm</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>COPIA INFORMATIVA</p> </div>
<p>Sello rectangular de recibido: Se usa para dejar constancia de la recepción de una comunicación escrita y su tintaje es automático, las dimensiones son 55 mm x 42 mm.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD – INACAL</p> <p><Órgano o Unidad Orgánica></p> <p>FECHA</p> <p>R E C I B I D O</p> <p>Hora: Firma:</p> </div>
<p>Sellos rectangulares: ANULADO (invalida la comunicación escrita, CARGO (documento que el destinatario recibirá), CONFIDENCIAL (característica confidencial y en sobre cerrado), MUY URGENTE (exige atención rápida no mayor a un (1) día), URGENTE (exige pronta atención no mayor a dos (2) días). Las dimensiones de los sellos rectangulares son de 38 mm x 14 mm.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ANULADO</p> <hr/> <p>CARGO</p> <hr/> <p>CONFIDENCIAL</p> <hr/> <p>MUY URGENTE</p> <hr/> <p>URGENTE</p> </div>
<p>Sellos rectangulares de post firma se utiliza para señalar los datos de la persona que suscribe un documento. Las dimensiones son 70 mm x 25 mm.</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">  <p>_____ Nombre y Apellidos (Puesto) (Órgano/Unidad Orgánica) Instituto Nacional de Calidad</p> </div>





ANEXO N° 03

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Oficina:

Fecha de Impresión:

Fecha:

Usuario:

N°	N° TRÁMITE	DOCUMENTO	ASUNTO	REMITENTE	OBSERVACIONES	FOLIOS
1						
2						
3						
4						
TOTAL DE DOCUMENTOS ENTREGADOS:						

Entregado por:.....

Fecha: / /

Hora:

OBSERVACIONES:





ANEXO N° 04

REGISTRO DE DOCUMENTOS ENTREGADOS AL COURIER

ORDEN DE SERVICIO N°


FECHA: / /

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



ANEXO N° 05

FORMATO DE AVISO DE NOTIFICACIÓN


 <p>INACAL Instituto Nacional de Calidad</p>	<p>AVISO DE NOTIFICACIÓN</p>
<p>Señor(s): _____, mediante el presente, el Instituto Nacional de Calidad-INACAL, deja constancia que hoy, ___/___/___ a las ____:____ me presenté en su domicilio ubicado en _____; a fin de notificarle el (los) documento(s) siguiente(s) _____; diligencia que no ha podido ser cumplida debido a que:</p> <p>_____</p>	
<p>En consecuencia, le comunicamos que el día ___/___/___ a las ____:____ se procederá nuevamente a la notificación del(los) documento(s) mencionado(s)</p>	
<p>DATOS DEL NOTIFICADOR:</p> <p>Nombre y Apellido: _____</p> <p>DNI : _____</p> <p>Firma : _____</p>	<p>CARACTERÍSTICAS DEL DOMICILIO:</p> <p>Color de fachada: _____</p> <p>Color de puerta : _____</p> <p>N° de pisos : _____</p> <p>Otros : _____</p>





ANEXO N° 06

FORMATO DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

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





INACAL

Título: Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

ANEXO N° 07

ACTA

ACTA DE REUNIÓN N° 000-0000-INACAL/XX	
Lugar de reunión	
Convocado por	
Fecha	
Hora	

Nombre	Cargo y Órgano o Unidad Orgánica	Firma y sello	Asistió

N°	AGENDA
1	
2	
3	

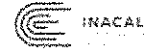
N°	DETALLE DE LA REUNIÓN
1	
2	
3	

ACUERDOS			
N°	Descripción	Responsable	Fecha
1			
2			
3			



ANEXO N° 08

HOJA DE TRÁMITE



EXTERNO

Hoja de Trámite
Registro N°00019767-2019-E

REMITENTE :
 DESTINATARIO :
 DOCUMENTO : FOLIOS :
 ASUNTO :
 TIPO DE TRÁMITE :
 FECHA : HORA :
 OBSERVACIONES :

Destino	Acciones	Fecha	Responsable	Firma	Observaciones

- 1 Conciliar y firm
- 2 Transfer
- 3 Devolver
- 4 Reverso de DF
- 5 Coordinar
- 6 Urgente
- 7 Pendiente
- 8 Responde
- 9 Archivo
- 10 Estado
- 11 Pedido respuesta
- 12 Control
- 13 Control
- 14 Otro





ANEXO N° 09

INFORME



PERÚ

Ministerio
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad
INACAL

Unidad generadora del
documento

<Denominación del Decenio>
<Denominación del año>

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

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

ASUNTO : <Motivo principal del documento>

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

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

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

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

Atentamente,



(6 espacios aprox.)

<Firma y Sello Post-firma>

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

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

www.inacal.gob.pe



ANEXO N° 13

RESOLUCION



Resolución de XXXXXXXX

Nº <Correlativo>-<año>-INACAL/XX

<Ciudad>, <día> "de" <Mes> "de" <Año>

VISTO:

El xx, y;

CONSIDERANDO:

Que, xx

Que, xx

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Artículo 2.- ORDENAR a xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Artículo 3.- DISPONER que, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Regístrese y comuníquese

<Firma, Sello Post-firma>



ANEXO N° 15

CEDULA DE NOTIFICACION



<Denominación del Decenio>
<Denominación del año>

CEDULA DE NOTIFICACION N° <Correlativo>-<año>-INACAL/<Siglas del órgano o unidad orgánica que genera doc.>

Señor(a)
<Titular de la entidad a quien se dirige la cédula de notificación>
<Cargo del Titular>
<Entidad>
<Dirección>
<Distrito>, <Ciudad> – <País>

Presente.-

Asunto : <Motivo principal del documento>

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

Cumplo con notificar lo siguiente:

XX
XX XXX.

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

Atentamente,



(6 espacios aprox.)

<Firma y Sello Post-firma>

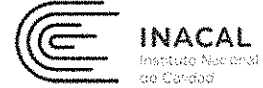


Título: Gestión Documental del Instituto Nacional de Calidad - INACAL

Versión: 01
Fecha de Vigencia:

ANEXO N° 16

NOTA DE PRENSA



NOTA DE PRENSA

<Motivo de la Nota de Prensa>

<TITULO DE LA NOTA DE PRENSA>

- <Resumen de la Nota de Prensa>

<Contenido de la Nota de Prensa> xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

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



ANEXO N° 17

OFICIO



PERÚ

Ministerio
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad
INACAL

Unidad generadora del
documento

<Denominación del Decenio>
<Denominación del año>

<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

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

Señor:

<Nombres y Apellidos a quien se dirige el oficio>

<Cargo>

<Entidad>

<Dirección>

<Distrito>, <Ciudad> – <País>

Presente.-

Asunto : <Motivo principal del documento>

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

De mi consideración

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

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

Atentamente,

(6 espacios)

<Firma, Sello Post-firma>



ANEXO N° 18

OFICIO MÚLTIPLE



PERU

Ministerio
de la Producción

Instituto Nacional de Calidad
INACAL

Unidad generadora del
documento

<Denominación del Decenio>

<Denominación del año>

<Ciudad>, <dd> "de" <Mes> "de" <Año>

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

Señor:

<Nombres y Apellidos a quien se dirige el oficio>

<Cargo>

<Entidad>

<Dirección>

<Distrito>, <Ciudad> – <País>

Presente.-

Asunto : <Motivo principal del documento>

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

De mi consideración

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

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

Atentamente,

(6 espacios)

<Firma, Sello Post-firma>

