



207

**Resolución Gerencial General Regional N° -2022**  
**Gobierno Regional del Callao-GGR**

Callao, 09 JUN. 2022

**VISTOS:**

Memorando N° 363-2022-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 24 de febrero de 2022, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; Memorándum N° 164-2022-GRC/GGR/OTIC, de fecha 02 de marzo de 2022, de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones; Memorando N° 837-2022-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 29 de marzo de 2022, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; Proveído dirigido a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, de fecha 06 de abril de 2022 emitido por la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones; Memorando N° 1392-2022-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 24 de mayo de 2022, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; Memorándum N° 0375-2022-GRC/GGR/OTIC, de fecha 31 de mayo de 2022 de la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones; Informe N° 427-2022-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 01 de junio de 2022, de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; Memorándum N° 3447-2022-GRC/GRPPAT de fecha 07 de junio de 2022, de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial; y el Informe N° 764-2022-GRC/GAJ, de fecha 08 de junio de 2022, emitido por la Gerencia de Asesoría Jurídica; y,

**CONSIDERANDO:**

Que, el artículo 191° de la Constitución Política del Perú, y sus modificatorias, Leyes de Reforma Constitucional, establece que los gobiernos regionales tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones;

Que, el Artículo 4° de la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales, establece que, los gobiernos regionales tienen por finalidad esencial fomentar el desarrollo regional integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada y el empleo y garantizar el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de sus habitantes, de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo;

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, dispone 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, entre otros, se logre una mejor atención a la ciudadanía; estableciendo en el numeral 1.1 del artículo 1°; "Declárese al Estado Peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano";

Que, mediante Resolución Gerencial General Regional N° 037-2021-GRC-GGR, se aprueba la Directiva General N° 001-2021-GRC-GGR/OTIC, "Norma y Procedimiento para el uso de Firmas Digitales en el Gobierno Regional del Callao", donde el emisor debe firmar digitalmente los documentos generados en el SGD;

Que, la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario es una de las Unidades Funcionales de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, encargada de la recepción externa de los documentos dirigidos al Gobierno Regional del Callao, y su derivación a las unidades orgánicas respectivas, se hace en forma física y virtual; y de acuerdo a la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N° 1412), y su Reglamento (Decreto Supremo N° 029-2021-PCM); se debe implementar el Sistema de Gestión Documental Digital, y reducir el uso de papel, esta plataforma digital permitirá el intercambio electrónico con otras instituciones del Estado; así como con las áreas propias, órganos y/o unidades del Gobierno Regional del Callao. Además de facilitar las labores de los funcionarios, el sistema permitirá garantizar la integridad de los documentos virtuales, que no podrán ser vulnerados para lo cual debemos contar con un Línea de Digitalización que permita la integridad y custodia de la documentación que se almacenará en el repositorio digital que será administrado por OTIC;

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022





Que, mediante Memorando N° 363-2022-GRC-GGR/OTDyA, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, solicita a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, opinión respecto al Proyecto de "Directiva para la Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao"; teniendo como respuesta el Memorandum N° 164-2022-GRC/GGR/OTIC, donde se observa que previamente debe validarse los procesos del Proyecto de Directiva en el Sistema de Gestión Documental proporcionado por la PCM;

Que, mediante Memorando N° 837-2022-GRC-GGR/OTDyA, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, remite el Proyecto de "Directiva para la Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao", a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, para su respectiva opinión; solicitando previamente con Proveído de fecha 06 de abril de 2022, que levante las observaciones de acuerdo a lo coordinado;

Que, mediante el Memorando N° 1392-2022-GRC-GGR/OTDyA, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, habiendo subsanado las observaciones solicita a la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, opinión respecto del Proyecto de "Directiva para la Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao";

Que, mediante Memorandum N° 0375-2022-GRC/GGR/OTIC de fecha 31 de mayo de 2022, la OTIC, brinda opinión favorable del Proyecto de "Directiva para la Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao", por estar acorde con la normativa correspondiente al Modelo de Gestión Documental y con el Sistema de Gestión Documental que se está implementando en el GRC; procediendo mediante Informe N° 427-2022-GRC-GGR/OTDyA, de fecha 01 de junio de 2022, la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, a remitir la propuesta de Directiva conjuntamente con su Informe Técnico a la Gerencia General Regional;

Que, mediante Informe N° 130-2022-GRC/GRPPAT/ORE la Oficina de Racionalización y Estadística informa que, la estructura y contenido de la propuesta de Directiva General "Gestión Documental Digital en el GRC", cumple con los lineamientos establecidos en la Directiva General N° 001-2019-GRC/GRPPAT/ORE (Versión 02). En tal sentido, se emite opinión favorable para continuar con los trámites para su aprobación.

Que, mediante Memorandum N° 3447-2022-GRC/GRPPAT de la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, se remite el citado Proyecto de Directiva General para opinión legal correspondiente;

Que, mediante Informe N° 764-2022-GRC/GAJ, la Gerencia de Asesoría Jurídica considera viable la aprobación del Proyecto de Directiva General;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad a lo establecido en la Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias; el Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 000001 de fecha 16 de Enero del 2018 y sus modificatorias y; con las visaciones de la Gerencia de Asesoría Jurídica, y Oficina de Trámite Documentario y Archivo;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la Directiva General "Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao" que, en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución Gerencial General Regional.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCÁRGUESE** a la Oficina de Trámite Documentario y Archivo el seguimiento y cumplimiento de la Directiva General aprobada mediante la presente Resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER** que la Oficina de Trámite Documentario y Archivo en coordinación con la Oficina de Tecnologías de Información y Comunicaciones, publique la presente Resolución y su anexo en el Portal Institucional del Gobierno Regional del Callao ([www.regioncallao.gob.pe](http://www.regioncallao.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.**

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022



GOBIERNO REGIONAL CALLAO

MG. ANA MARIA NATHALY MONTROYA RUALES  
Gerente General Regional





Gobierno Regional del Callao

## GESTIÓN DOCUMENTAL DIGITAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

### DIRECTIVA GENERAL N°001 -2022-GRC-GGR/OTDyA

FORMULADO POR: GERENCIA GENERAL REGIONAL / OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO Y ARCHIVO

FECHA: 09 JUN. 2022

#### I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de cumplimiento obligatorio para el desarrollo de una efectiva gestión documental alineada al modelo de Gestión Documental Digital en el Gobierno Regional del Callao.

#### II. FINALIDAD

Contar con un instrumento normativo que facilite y sustente el desarrollo de una efectiva gestión documental digital en el Gobierno Regional del Callao, que permita dar una mejor atención en nuestro funcionamiento como Entidad.

#### BASE LEGAL

- 3.1 Constitución Política del Perú.
- 3.2 Ley N° 27867 – Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
- 3.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sus modificatorias, normas complementarias y reglamentarias.
- 3.4 Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus modificatorias, normas complementarias y reglamentarias.
- 3.5 Ley N° 25323, Crean el Sistema Nacional de Archivos.
- 3.6 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.7 Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
- 3.8 Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
- 3.9 Ordenanza Regional N° 001-2018-GRC, y modificatorias, que aprueba el Texto Único Ordenado TUO del Reglamento de Organización y Funciones ROF del Gobierno Regional del Callao.
- 3.10 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.11 Decreto Supremo N° 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.12 Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y modificatorias, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado.
- 3.13 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.
- 3.14 Resolución Gerencial General Regional N° 295-2019-GRC-GGR, que aprueba la Directiva General N° 001-2019-GRC/GRPPAT/ORE, "Lineamientos para la elaboración, aprobación y actualización de directivas en el Gobierno Regional del Callao".
- 3.15 Resolución Gerencial General Regional N° 049-2022-GRC-GGR, que modifica las denominaciones y actualiza funciones de las Unidades de la Oficina de Trámite Documentario y Archivo: "Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario", "Unidad de Archivo Central", y "Unidad de Registro, Autenticaciones y Notificaciones".
- 3.16 Resolución Gerencial General Regional N° 037-2021-GRC-GGR, que aprueba la Directiva General N° 001-2021-GRC-GGR/OTIC, "Norma y Procedimiento para el uso de Firmas Digitales en el Gobierno Regional del Callao".



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNATIVO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Reg: ..... Fecha: 09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

#### IV. ALCANCE

La presente directiva será de aplicación obligatoria para todos las Unidades de Organización (en adelante Unidad), del Gobierno Regional del Callao, así como a los administrados que intervengan en la gestión documental digital de la Entidad; exceptuando los órganos desconcentrados y/o unidades ejecutoras.

#### V. NORMAS

Los Gerentes y/o jefes están obligados a dar a conocer la presente directiva a todo el personal contratado bajo cualquier modalidad a la que estén sujetos.

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se encarga de los procesos que fueran necesarios para el almacenamiento o backups de todos los archivos digitales que se elaboran en la entidad, así como brindar el soporte técnico que garantice la operatividad del Sistema de Gestión Documental.

El personal administrativo del Gobierno Regional del Callao, serán responsables de emitir documentos a través del Sistema de Gestión Documental Digital, además de recibir y dar trámite a dicha documentación virtualmente.

#### 5.1 CRITERIOS PARA LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

- a. **Uso del SGD:** Para la recepción de los documentos en el GRC se empleará el SGD, el cual permitirá recibir documentos en soporte físico través de la Mesa de Partes presencial.

El servidor de Mesa de Partes deberá tomar en cuenta los siguientes criterios al momento de ingresar el documento de SGD:

- **Copias informativas:** En el caso que se reciban copias informativas para las diversas Unidades, se registrará el documento que va dirigido a la Unidad destinataria y las copias se registrarán como COPIA INFORMATIVA en el SGD.
- **Documentación confidencial / reservada / secreta:** Todo sobre o valija que contenga documentos oficiales y estén dirigidos al Gobernador, Consejeros Regionales, Gerente General, Jefes, secretarías o personal administrativo, será abierto por el servidor de Mesa de Partes para su registro en el SGD, con excepción de la documentación que tenga la clasificación de RESERVADA, SECRETA o CONFIDENCIAL, o en aquellos casos que el usuario así lo manifieste. Los documentos serán remitidos a la Unidad destinataria en las mismas condiciones de seguridad en la que fueron dirigidos, registrándose en el asunto como confidencial y se consignará 01 folio.
- **Documentación dirigida a ex trabajadores:** La comunicación escrita que haya sido dirigida a un ex trabajador que, por razones diversas ya no ocupa el cargo, deberá ser derivada al trabajador que este ejerciendo efectivamente dicho cargo, debiendo las Unidades recibir esta comunicación sin inconvenientes.
- **Documentación personal:** No se recibirán documentos de índole personal (reportes, documentos bancarios, recibos, tarjetas de crédito, judiciales, etc.) dirigido a los servidores de GRC, por no constituir documentación oficial, con excepción de las Cartas Notariales.
- **Documentos vinculados a expediente en trámite:** Los documentos en los que se indica que están relacionados a un expediente en trámite, serán referenciados en el SGD, derivándose automáticamente el documento a la Unidad que figura que actualmente este a cargo del expediente.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
PEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022



**b. Digitalización de documentos**

La documentación externa enviada por los administrados a la Mesa de Partes deberá ser registrada en el SGD, la información será digitalizada mediante el escaneo de todos los documentos y sus respectivos anexos.

El documento digitalizado será grabado en formato PDF, en la carpeta compartida (creada por el personal de Mesa de Partes con el nombre y la fecha del día) y como nombre del archivo se asignará el código generado en la recepción. Los documentos digitalizados se cargarán en el SGD, para su distribución digital.

**c. Constancia de Recepción:**

Para el caso de la Mesa de Partes presencial es constancia de Recepción externa para el administrado, el cargo donde estará consignado el número de trámite (Hoja de Ruta), fecha, hora, el cual es entregado y que se lleva el administrado.

Todo documento externo dirigido a GRC, podrá ser enviado a su Plataforma Virtual de Mesa de Partes: <http://mesavirtual.regioncallao.gob.pe>, las 24 horas, no existiendo restricción de horario para la presentación de documentos, con la salvedad que, las solicitudes presentadas los días sábados, feriados o cualquier otro día inhábil, se considerará presentado el primer día hábil siguiente.

Es constancia de recepción de los documentos por parte de la Unidad destinataria, la efectuada a través del SGD, o en su defecto, se presume la inmediata recepción de las comunicaciones que fueron priorizadas como "DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS URGENTES" y "DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS MUY URGENTES" dentro del horario de la jornada laboral que establezca el Gobierno Regional del Callao, respectivamente en su Sede Central y Descentralizadas. Se presume la recepción de las comunicaciones con prioridad normal hasta el final de la jornada laboral del servidor o al inicio de la jornada laboral del día hábil siguiente, en caso corresponda.

**5.2 CRITERIOS GENERALES PARA LA EMISIÓN DE LOS DOCUMENTOS:**

Los documentos que se emitan por alguna Unidad del GRC, para las comunicaciones internas y externas se generan en formato electrónico a través del SGD y se encuentran normados en la presente Directiva, respetando los principios y demás características reguladas.

La obligatoriedad del uso exclusivo del SGD en la emisión de los documentos se aplica en todos los casos, debido a que la gestión documental del GRC es electrónica.

Solo en casos excepcionales que, por la naturaleza de su trámite, tales como procedimientos administrativos sancionadores, cartas fianzas y/o títulos valores, valorizaciones; otros que no permitan su digitalización íntegra u otros que determine la Gerencia General Regional o la Oficina de Trámite Documentario y Archivo; estos documentos o expedientes electrónicos emitidos en el SGD podrán coexistir con el documento físico (se imprime lo emitido en el SGD), debiendo mantener coincidencia en su contenido (documento electrónico y físico).

**5.3 PRINCIPIOS DE LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS:**

Constituyen principios para la emisión documental a cargo de las Unidades del GRC los siguientes:

- Principio de Legalidad:** Los documentos emitidos deben respetar las disposiciones y derechos contenidos en la Constitución Política, las Leyes, los reglamentos y las normas administrativas de interés particular o general.
- Principio de Veracidad:** Los documentos emitidos deben responder a la verdad de los hechos afirmados en ellos.
- Principio de Verdad Material:** Los documentos emitidos deben corresponder a los hechos que sustentan su contenido, debiendo adoptar las medidas probatorias necesarias.
- Principio de Oportunidad:** Los documentos deben emitirse dentro del plazo asignado por el Órgano y/o Unidad orgánica que requiere la información o el señalado por la normatividad vigente, procurando una emisión pronta y oportuna.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 Reg. 8 de 27  
 09 JUN 2022







- e. **Principio de Confiabilidad:** La información contenida en los documentos emitidos debe presumir la buena fe.
- f. **Principio de Suficiencia de la Información:** La información contenida en los documentos emitidos deben ser necesaria, precisa, no abundante, que atienda directamente el motivo por el cual fue requerida o que sustente debidamente el pedido que se formula.
- g. **Principio de Conducta Documental:** La redacción empleada en los documentos emitidos debe guardar el debido respeto al destinatario interno o externo.
- h. **Principio de Uniformidad:** Los documentos emitidos deben mantener un criterio uniforme en su forma, presentación, redacción y estilo, primando sobre el criterio de original.

#### 5.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, EMITIDOS A TRAVÉS DEL SGD:

- a. **Uso de Firma Digital.** Los documentos electrónicos emitidos deben ser firmados digitalmente por el emisor, pudiendo hacer uso de las credenciales electrónicas contenidas en los certificados digitales de persona natural y jurídica otorgados por el RENIEC. El SGD cumple la función de autorizar el acceso vinculando al emisor autenticado, con su rol, cargo y dependencia dentro de la entidad.
- b. **Autenticidad.** Los documentos emitidos garantizan que han sido creados y enviados por los servidores y autenticados en el SGD, en la fecha y hora que se indica.
- c. **Fiabilidad.** Los documentos emitidos dan crédito de su contenido siendo la representación fidedigna de operaciones, actividades o hechos que estos afirman o ilustran, y que pueden ser susceptibles de ser utilizados para comprobar algo en el curso de las operaciones o actividades subsecuentes.
- d. **Confidencialidad.** La información contenida en los documentos emitidos por las dependencias, solo podrán ser de acceso para aquellos servidores que cuenten con la respectiva autorización dentro de sus funciones encargadas.
- e. **Integridad.** Los documentos emitidos digitalmente deben mantenerse completos e inalterables. La integridad del contenido tiene la misma validez que el uso de una firma manuscrita, siempre y cuando haya sido generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica. Asimismo, el RENIEC, brinda a las entidades y ciudadanía la posibilidad de validar documentos electrónicos firmados digitalmente (por uno o varios signatarios) determinando así que dichos documentos no fueron modificados después de haber sido firmados.
- f. **Disponibilidad.** Los documentos emitidos estarán disponibles para consultas de acuerdo al nivel de acceso autorizado para el usuario. El SGD permite el registro de los metadatos que asocian a un documento emitido, facilitando de esta manera la fácil ubicación, disponibilidad, recuperación y trazabilidad de los mismos.
- g. **Uniformidad.** Los documentos en el SGD deben ser emitidos conforme a la presente directiva, en la forma de presentación, uso, características de los encabezados, pie de página, tipo de letra, tamaño y demás características reguladas, tanto para los documentos escritos internos como externos.
- h. **Trazabilidad.** Los documentos emitidos deberán respetar la trazabilidad de los trámites, dando respuesta a los documentos en el SGD. Asimismo, referenciar a los antecedentes que correspondan en el SGD, para que se mantenga la congruencia en la emisión de los documentos.

#### 5.5 REQUISITOS Y PROCEDIMIENTO DE LA FIRMA DIGITAL:

Para la obtención de la firma digitalizada se deberá ceñir a la Directiva General "Norma y Procedimiento para el uso de Firmas Digitales en el Gobierno Regional del Callao". Por lo que, el emisor autorizado utilizará los certificados digitales para la firma digital de los documentos electrónicos normalizados en la presente Directiva, debiendo encontrarse los certificados digitales de firma vigentes.

El emisor deberá firmar digitalmente los documentos generados en el SGD siguiendo los siguientes pasos:

- a. Ejecutará la función firma digital en la opción correspondiente del SGD.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Reg. 208 FAPR 09 JUN 2022





- b. Ingresará la contraseña de protección de acceso a la clave privada de su certificado digital de firma. Es responsabilidad del emisor la custodia adecuada de sus credenciales de acceso, considerando los aspectos de seguridad de la información.
- c. Verificará la imagen que representa a la firma digital en el documento, confirmando la información correspondiente de quien la genera y la fecha y hora en que fueron generados. Los documentos firmados digitalmente deberán ser cargados en el SGD, lo cual garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de dichos documentos. Para el acceso a los documentos firmados digitalmente se debe contar con los permisos y autorizaciones requeridos en el SGD.

Para la verificación del registro de la firma digital de un documento firmado en el SGD o para la firma digital de los otros documentos normalizados, se utilizarán las opciones pertinentes del software de firma digital.

**5.6 CRITERIOS GENERALES PARA EL ARCHIVO Y CONTROL DE DOCUMENTOS:**

Para el archivo y el control de los documentos se deberá cumplir los siguientes procedimientos técnicos archivísticos de: organización, descripción, valoración, conservación y servicios archivísticos, los cuales son de competencia de las unidades orgánicas.

Los documentos emitidos o recibidos al amparo de la presente directiva deberán ser conservados dependiendo de su naturaleza y el medio de soporte empleado.

**5.7 CRITERIOS GENERALES PARA EL DESPACHO DE DOCUMENTOS:**

Para el despacho o entrega de documentos emitidos y los documentos digitalizados desde Mesa de Partes o las diferentes Unidades del GRC se emplea el SGD. Solo en casos excepcionales el despacho se hará de manera adicional a través del soporte papel.

El SGD se utilizará para tramitar los expedientes electrónicos, sólo en casos excepcionales y de manera limitada podrá coexistir el expediente en físico, para lo cual, se deberá cumplir en forma obligatoria lo siguiente:

- a. Los documentos que se emiten en el Sistema deberán estar escaneados, es decir, si se deben adjuntar anexos estos deberán estar completamente escaneados e incorporados al trámite electrónico en el SGD.
- b. El documento en todos los casos deberán estar firmado por el que lo emite.
- c. Deberá existir coincidencia del documento electrónico generado en el SGD con el expediente que va en físico (respeto a la integridad del expediente), se incluirán anexos, antecedentes, etc. sin excepciones.
- d. El documento que se remita en físico deberán estar foliado (foliación ascendente).

**5.8 CONSTANCIA DEL DESPACHO DE DOCUMENTOS:**

Se considera como constancia de despacho el reporte de documentos de comunicación externa (registrados por Mesa de Partes), al cargo de entrega de documentos generados en el SGD. Asimismo, para los casos excepcionales, se considerará constancia de despacho de documentos de comunicación interna (entre Unidades), la copia del documento entregado en físico o despacho del documento conforme (cuaderno de cargo, etc.).

**5.9 DIGITALIZACIÓN:**

Es el proceso que se realiza para convertir un documento físico o electrónico en una microforma, que de acuerdo con las normas vigentes tiene el mismo valor que un documento generado físicamente con firma y vistos en original. La Oficina de Trámite Documentario y Archivo designará al personal que deberá seguir los siguientes procedimientos:

**a. Apertura:**

- Emisión de Informe, aprobando la conversión de los documentos a digitales, en el que se señala la denominación de la serie documental, fechas y volumen.
- El Coordinador de la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario supervisará elaborando un Acta de Apertura consignando los datos e información a digitalizar.



ES COPIA DEL ORIGINAL  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTRON  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 Reg. No. 15 de 27  
 Fecha: 09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

- Verificará la calibración de los equipos para asegurarse de la calidad con el que será capturada las imágenes del documento.
- b. Preparación**  
Recibirá los documentos determinados para la digitalización, teniendo en consideración lo siguiente:
- Se deberá retirar todos los soportes de los documentos, es decir, clip, grapas, faster, archivadores, empastados u otro que lo sostenga.
  - Realizará el marcado por tipo de documento y expedientes.
- c. Escaneado y control de calidad**
- Se recibirá los documentos para realizar la captura de las imágenes.
  - Capturadas las imágenes deberá realizarse el control de las mismas, de encontrar imágenes que no estén correctamente escaneadas, se volverá a efectuar el escaneado.
- d. Indexación y control de calidad**
- Terminado el escaneado y realizado el control de calidad, se proseguirá con el indexado, que es el armado de los documentos y expedientes igual que el original.
  - Armado los expedientes se realizará el índice (inventario) para la recuperación y acceso a la información que contiene los documentos.
  - Se realizará el control de calidad; si se encontrara error, se deberá corregir el mismo.
- e. Carga y grabado**
- Se agruparán los documentos digitalizados e indexados en lotes, para ser cargados en los servidores para su posterior consulta, y se grabarán en CD o DVD no regrabables.
  - El Coordinador de la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario, elaborará el Acta de Apertura y cierre de cada CD o DVD en el que se está grabando.
  - Estas actas se escanearán y grabarán en cada CD o DVD; asimismo el Coordinador de la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario, elaborará y hará entrega de las actas de apertura y cierre del CD o DVD. Las actas de apertura y cierre del procesamiento del lote serán autorizado por el Coordinador de la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario.
  - Se hará entrega de los registros que se han generado en el desarrollo del procesamiento.
- f. Devolución de documentos**  
Se armará los documentos físicos, para su devolución, los cuales deben mantenerse iguales a como fueron entregados.

Toda la documentación deberá constar en un Micro archivo, que es el lugar donde se custodian los CD o DVD que han sido grabados para el resguardo documental, y dar cumplimiento a lo establecido en las normas vigentes.

## VI. MECÁNICA OPERATIVA

### 6.1 DE LA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS:

La recepción de las **comunicaciones externas** se realizará a través de dos canales:

- Mesa de Partes Presencial.
- Mesa de Partes Digital.

La recepción de comunicaciones externas tanto en un medio de soporte papel Mesa de Partes Presencial o Mesa de Partes Digital deberá realizarse verificando los requisitos establecidos en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, e instrumentos de gestión vigentes en el GRC, así como que, el expediente se encuentre debidamente foliado por parte del administrado, conforme a la Directiva "Lineamientos para la Foliación de Documentos en el GRC"

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
PEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Fecha: 09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

Los integrantes de la Mesa de Partes deberán conocer y cumplir tales disposiciones, bajo responsabilidad.

En Mesa de Partes se recibirá los documentos externos (debiendo los administrados llenar el Formato Único de Trámite - Anexo 3), de lunes a viernes (con excepción de feriados y días no laborables), dentro del horario de atención que establezca el Gobierno Regional del Callao.

En Mesa de Partes se deberá realizar una revisión integral del cumplimiento de todos los requisitos tomando en consideración los criterios establecidos en las Disposiciones de la presente Directiva.

**Al momento de la revisión del expediente se pueden presentar los siguientes casos:**

- a. Quando el expediente presenta observaciones: El servidor de Mesa de Partes, al verificar que el documento no cumple con los requisitos establecidos, cuando corresponda, procederá a anotar las observaciones en el SGD y en la copia que conservará el administrado, otorgándole el plazo de dos (02) días hábiles para realizar la subsanación, indicando que en caso contrario se tendrá por no presentada su petición; en el caso de que no adjunte algún anexo o medio probatorio descrito en el documento, se consignará un sello con la indicación "NO SE ADJUNTA" y cada Unidad evaluará la pertinencia de requerirlo.
- b. Quando el expediente no presenta observaciones: El servidor de Mesa de Partes, al verificar que el documento cumple con los requisitos establecidos, procederá a ingresar todos los datos del expediente, escaneará la documentación, cargará al SGD y derivará a la Unidad. De acuerdo al tipo de contenido o del material de los documentos externos recibidos por los servidores de Mesa de Partes, se deberán digitalizar de acuerdo a los siguientes criterios: Tratándose de hojas A4 se escaneará cada folio por el anverso y reverso, de corresponder, convirtiendo el soporte físico de papel a un soporte digital en formato PDF.

Cuando un documento contenga como anexo revistas, libros, agendas o cualquier otro empastado que por sus condiciones no pueda desprenderse del documento principal, o cuando el formato sea superior en tamaño A3, se deberá escanear solo la carátula de dicho documento para ser digitalizado individualmente (en formato PDF); preservando la integridad del soporte físico que contiene la documentación. En ambos casos se deberá indicar en el campo de anexos en el SGD. Para así preservar la integridad del soporte físico que contiene la documentación.

Cuando a los documentos se acompañen otras muestras físicas, cajas y/o paquetes, se escaneará el extremo rotulado, solo si el tamaño no supera la capacidad del tamaño del escáner o en su defecto se tomará una fotografía digital. Caso contrario, se registrará en el campo de observaciones la descripción de las dimensiones, rotulado, color y demás características relevantes del objeto. La imagen digitalizada y convertida a formato PDF, formará parte del expediente considerándose como anexo, en cuyo campo se indicará la cantidad, de ser el caso. Tratándose de anexos como: CD, DVD, USB, etc.; se dejará constancia de estos en el campo de anexos del SGD. Cuando la muestra física cuente con un precinto de seguridad o similar no se abrirá la misma, consignándose en el formato de muestras físicas lo que observa el servidor de la Mesa de Partes. En todos los casos cuando se trate de muestras físicas, se consignará la información en el formato de muestras físicas y se contabilizará como un (01) folio más.

- c. El documento físico o electrónico después de su registro en el SGD, será derivado a la dependencia destinataria o responsable de dar respuesta, quien custodiará el documento durante todo el trámite que se realizará a través del SGD. En todo caso, la Unidad encargada de la custodia del documento físico, es la que finalmente será responsable de su transferencia al Archivo Central. Asimismo, la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario podrá tener los documentos físicos como máximo 15 días calendario, debiendo derivarlos al Archivo Central dentro de ese plazo, excepcionalmente



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO PÚBLICO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Reg. No. .... Fecha: .....

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

este plazo puede adicionarse, pero deberá estar fundamentado y anotado cuando se traslada al Archivo Central.

- d. Cuando en la derivación del documento realizada por Mesa de Partes, no exista coincidencia entre la Unidad destinataria y la responsable de dar respuesta, la primera derivará el documento en físico a la segunda y realizará todo el trámite correspondiente en el SGD, quedándose la dependencia responsable con la custodia del documento físico. El plazo máximo para efectuar esta derivación será de dos (02) días hábiles.
- e. El SGD permitirá el registro de los metadatos que asocian a un documento recibido, facilitando su fácil ubicación, disponibilidad, recuperación y trazabilidad.
- f. En todos los casos anteriormente descritos implica que la documentación ingresada en el Gobierno Regional del Callao, deberá tener un estado de calificación (Anexo 4), siendo los siguientes:
  - Notificación de Registro de Documento.
  - Notificación de Recepción de Documento.
  - Notificación de Redireccionamiento de Documento.
  - Notificación de Observación de Documento.
  - Notificación de Archivo de Documento No Presentado.

## 6.2 DE LA EMISIÓN DE DOCUMENTOS:



Los documentos que se emitan por alguna Unidad para las comunicaciones internas y externas se generan en formato electrónico a través del SGD tomando en consideración los criterios establecidos en las Disposiciones de la presente Directiva.

### Firma Digital

Los documentos serán emitidos consignándose la firma digital del titular, la misma que otorgará validez al documento electrónico y permitirá la comunicación entre las Unidades del GRC.



### Impresión de un documento electrónico firmado digitalmente:

En caso sea necesaria la impresión de un documento electrónico firmado digitalmente, el proceso de impresión de dicho documento deberá reflejar en el medio de soporte papel, además del contenido completo del documento electrónico, la siguiente información:

- El enlace web necesario para consultar el repositorio de documentos electrónicos donde conste dicho documento electrónico firmado digitalmente, a fin de que se pueda verificar su autenticidad e integridad; y,
- Solo será necesaria la firma manuscrita en un documento escrito impreso en papel, cuando la normatividad lo requiera o exija, o cuando el documento normativo prevea un formato o anexo en el cual deba constar la firma, visto bueno o sellos del emisor para autorizar el trámite. En todos los demás casos, es eficaz la emisión de documentos escritos electrónicos a través del SGD (Anexo 5).

### Otro tipo de documentos emitidos:

Los documentos electrónicos emitidos por aplicativos normalizados de uso exclusivo de diversas Unidades, como el caso de los documentos contables, presupuestales, de contrataciones, de recursos humanos, de procesos, de identificación, de registros civiles, entre otros fuera del alcance de los contemplados en el SGD, estarán regulados por sus propios documentos normativos.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022



**a. Emisión de documentos internos**

Los documentos emitidos en el Gobierno Regional del Callao para las comunicaciones internas y externas, se generan en formato electrónico a través del SGD, los mismos que deberán ser utilizados respetando los principios y demás características reguladas.

El SGD al emitir un nuevo documento permitirá la creación de un expediente, por medio del cual se agrupará las emisiones y recepciones de documentos sobre un asunto en particular, de una o más Unidades. El número de Expediente será común para los métodos de búsquedas del documento en el SGD y estará disponible su visualización para los destinatarios involucrados. No ameritará la creación de un expediente, aquellos documentos emitidos de carácter informativo, sin respuesta esperada o que sean específicos de una Unidad.

La emisión de documentos que se generan en respuesta a uno recibido previamente, deberá incluir la referencia de dicho documento, para que el sistema registre su atención y se establezca la hoja de ruta o trazabilidad del mismo, en el expediente creado desde su origen.

La Secretaria responsable de cada Unidad revisará el SGD, procederá a revisar la bandeja de entrada, recibirá el documento y derivará a la jefatura de la Unidad (Gerente y/o Jefe); si es un documento de conocimiento, registra en el SGD para archivo; si es un documento para responder, abre a través del SGD la firma de credenciales, remitiendo la jefatura a su personal, quien elaborará un proyecto de documento y lo regresará a la jefatura para que lo reciba y valide, procediendo a firmar Credenciales, remitiéndolo a la Unidad correspondiente. Asimismo, el SGD asignará el estado de la documentación conforme al (Anexo 6).

**b. Referente a la Prioridad y plazos:**

Los documentos emitidos deberán considerar las siguientes prioridades:

- Muy Urgente: La atención deberá realizarse en el día o hasta un máximo de tres (03) días hábiles, de acuerdo a la necesidad.
- Urgente: El plazo máximo para la atención podrá excederse hasta los cinco (5) días hábiles.
- Normal: La atención se asignará a mérito del plazo previsto por la normatividad vigente para atender un derecho de petición, hasta un máximo de 30 días hábiles y/o sujeto a los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos T.U.P.A., de acuerdo a las regulaciones administrativas vigentes.

**6.3 ARCHIVO DE DOCUMENTOS EN SOPORTE ELECTRÓNICO:**

El archivo y control de los documentos comprende los siguientes procedimientos técnicos archivísticos: organización, descripción, valoración, conservación y servicios archivísticos, de los cuales son de competencia de las Unidades, los que se indican a continuación:

**a. Organización documental de documentos en soporte electrónico**

Todas las Unidades del GRC, deberán estandarizar la denominación de los asuntos de los documentos a emitir, para facilitar su búsqueda y organización respetando las series documentales del GRC. Asimismo, se deberá respetar los lineamientos de la presente Directiva, para garantizar la trazabilidad del expediente y su almacenamiento en el SGD.

Cada Unidad, complementariamente a los backup automáticos del SGD, podrán crear carpetas con la documentación emitida en sus PC's como medida adicional de seguridad. Pudiendo las carpetas ser denominadas de acuerdo a las Series Documentales que generan según cada una de sus funciones.

Se encuentran conformados simultáneamente por documentos físicos y electrónicos (expedientes híbridos), que a pesar de estar separados forman una sola Unidad documental por razones del trámite o actuación.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 meg. 10/06/2022 10:00:00 AM





001

Gobierno Regional del Callao

Ambos soportes (físico y electrónico) se deberán almacenar de forma segura por separado y conservando dentro del expediente físico la "Hoja de Ruta", donde conste el contenido del otro soporte y su localización para su posterior consulta, así como la localización exacta del documento integral. Tratándose de expedientes en soporte físico con algún documento electrónico, se folia la hoja testigo como una sola pieza documental y se incluye la ubicación y descripción del objeto electrónico.

Solo en casos excepcionales, se deberá imprimir y completar la integridad del expediente para conservarlo en soporte físico. Este expediente deberá estar foliado en su totalidad, para satisfacer requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad. Asimismo, de esta manera integral se deberá transferir al Archivo Central del GRC.

**b. Conservación de documentos:**

Los documentos emitidos o recibidos al amparo de la presente directiva, deberán ser conservados dependiendo de su naturaleza y el medio de soporte empleado.

• **Conservación de documentos en medio de soporte papel**

En el caso de que en forma excepcional se deban emitir documentos en físico en forma paralela al documento electrónico, será responsabilidad de los servidores, seguir los lineamientos de conservación establecidos por el Archivo Central. Asimismo, sólo los documentos en físico que en forma excepcional deban coexistir con el documento electrónico emitido por el SGD, podrán ser transferidos en forma física a los archivos de gestión de cada Unidad. Toda aquella documentación que no haya sido prevista como excepción, no podrá ser materia de transferencia física.

• **Conservación de documentos electrónicos**

La OTIC deberá garantizar la conservación de los documentos electrónicos almacenados en el repositorio de documentos electrónicos del SGD, implementando las herramientas que estime por conveniente.

Las Unidades del GRC, podrán mantener archivos de gestión electrónicos, grabando los documentos emitidos en el SGD, para así preservar los documentos que sean de su interés en forma electrónica, siendo responsables del uso y/o confidencialidad de los mismos.

**c. Servicios Archivísticos:**

La información contenida en los documentos será de acceso público, siendo viable su reproducción, salvo excepciones cuando los documentos contienen información clasificada como SECRETO, RESERVADO o CONFIDENCIAL, es decir, aquella información que por la naturaleza de su contenido ha sido clasificada conforme a lo señalado en la Constitución y las excepciones reguladas en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su Reglamento y demás normas vigentes.

**6.4 SUPERVISIÓN Y CONTROL**

Las jefaturas de las Unidades del GRC, deberán aplicar - bajo responsabilidad - el control interno en su gestión, para asegurar que se cumpla con lo dispuesto en la presente Directiva y los documentos normativos asociados a la gestión documental.

Las jefaturas de las Unidades del GRC, deberán designar a la Secretaria como responsable de la gestión documental de sus Unidades, quien será la persona de enlace con la Oficina de Trámite Documentario y Archivo, para brindar capacitación o lineamientos en su gestión documental. En caso de cambio de responsable, deberá comunicar oportunamente su designación.

ES COPIA FIDEL DEL ORIGINAL  
JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
09 JUN. 2022





Asimismo, deberán evitar la acumulación por más de 24 horas de documentos en estado de "NO LEÍDO" en el SGD, 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 y prioridades consignados en el contenido de cada uno de los documentos del SGD.

Esto implica que todas las Unidades, deben tomar en cuenta que todos los documentos virtuales se tendrán por recibidos en la fecha que el ciudadano realizó el envío; es decir, independientemente a la hora en que se remitió la documentación, siendo lo determinante la fecha del envío de la misma. Por lo cual, las Unidades deberán revisar diariamente su bandeja del Sistema de Gestión Documental SGD, para la atención correspondiente.

**6.5 DESPACHO DE DOCUMENTOS:**

**a. Despacho de documentos por el SGD:**

Los documentos emitidos y los documentos digitalizados serán distribuidos a través del SGD teniendo en cuenta los criterios establecidos en las Disposiciones de la presente Directiva; para tal efecto, se deberá verificar que el destinatario interno cuente con acceso activo al SGD. El envío deberá incluir el documento principal y los documentos anexos que se referencian o se mencionan en el documento.

**b. Despacho de documentos en medio de soporte papel:**

**Comunicaciones Internas.** - Sólo es necesario el envío de documentos en un medio de soporte papel, cuando por su naturaleza y destino, requieran ser refrendados con firma manuscrita, visto bueno, sellos, certificación, o que por su intermedio se remitan anexos u objetos que requieran ser enviados en físico (Ejemplo: medios magnéticos, libros, revistas, etc.) o los previstos en la presente Directiva.

En el caso de las Unidades que no tengan acceso activo como destinatarios en el SGD, deberán informar a su superior jerárquico a fin de implementar las acciones necesarias para que exista permanentemente fluidez en la remisión de documentos.

En todos los casos que los documentos contengan información únicamente para conocimiento, no requerirán ser enviados a los destinatarios en físico, teniendo en cuenta las medidas de coeficiencia de la administración pública, por lo que la recepción será únicamente a través del SGD.

**c. Despacho de documentos con copia para conocimiento:**

Sólo será necesario el envío de copia de documentos cuando su finalidad requiera que una Unidad distinta al destinatario tome conocimiento de la información que allí se consigna, haciendo uso para ello del SGD.

Las jefaturas de la Unidades podrán remitir a otras Unidades a través del SGD, copia de los documentos que emiten a un destinatario externo, sólo cuando el asunto tratado requiere que sea de conocimiento para fines pertinentes.

En todos los casos, la Unidad destinataria de la copia asume la obligación de archivar el documento en el SGD, luego de tomar conocimiento del mismo, para no mantener como pendientes documentos sobre los cuales no tomará acción.

**VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

7.1 Todo el personal del GRC, son responsables de velar por la confidencialidad de los documentos emitidos y recibidos.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO





- 7.2 La gestión documental del GRC, es electrónica; por lo tanto, la impresión de documentos está restringida únicamente para las excepciones y casos previstos en la presente Directiva.
- 7.3 Los aspectos no contemplados en la presente Directiva o de existir cualquier duda en su aplicación serán absueltos por la Oficina de Trámite Documentario y Archivo y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, de acuerdo a la normatividad vigente.
- 7.4 La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, podrá facilitar Manuales, Guías u otros documentos que faciliten el manejo operativo del Sistema de Gestión Documental.

**VIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

- 8.1 Los procedimientos o trámites que se hubiesen iniciado en forma física, culminarán su proceso hasta su conclusión y serán archivados en el Archivo Central. Los nuevos procedimientos bajo el Sistema de Gestión Documental Digital se iniciarán conforme a la presente Directiva y solo excepcionalmente se podrán transferir en físico.
- 8.2 El horario de atención de la Mesa de Partes, podrá ser variado debiéndose de comunicar por la página Web Institucional y en el Local del GRC.

**IX. RESPONSABILIDAD**

- 9.1 Las jefaturas de las Unidades del Gobierno Regional del Callao, incluida la Oficina de Trámite Documentario y Archivo serán responsables de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la presente directiva.



**ANEXOS**

- ANEXO 1 SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS
- ANEXO 2 FORMATO DE REGISTRO DE USUARIO
- ANEXO 3 FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE
- ANEXO 4 ESTADO DE CALIFICACIÓN DOCUMENTAL EXTERNA
- ANEXO 5 DOCUMENTOS INTERNOS ELECTRÓNICOS
- ANEXO 6 ESTADO DE CALIFICACIÓN DOCUMENTAL INTERNA
- ANEXO 7 FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA
- ANEXO 8 FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN INTERNA



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*[Signature]*  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 RES. .... Fecha: .....

09 JUN. 2022





ANEXO 1

SIGLAS Y GLOSARIO DE TÉRMINOS

- a. **GRC:** Gobierno Regional del Callao.
- b. **SDG:** Sistema de Gestión Documental
- c. **OTDyA:** Oficina de Trámite Documentario y Archivo.
- d. **OTIC:** Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- e. **IOFE:** Infraestructura Oficial de Firma Electrónica
- f. **Unidades de Organización:** Conjunto de Unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad:

Unidades de organización	Nivel organizacional
Órgano	Primer y Segundo nivel
Unidad orgánica	Tercer nivel
Subunidad orgánica	Cuarto nivel
Área	Quinto nivel

Para efectos de la presente directiva también son consideradas a la Comisión, Grupo de Trabajo, Comité y Equipo de Trabajo que se crean en el Gobierno Regional del Callao.

- g. **Firma digital:** Firma electrónica otorgada por RENIEC que permite garantizar la integridad del contenido de un documento y tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.
- h. **Menú principal:** Opciones generales como configuración, documentos, mesa de partes y consultas.
- i. **Expediente:** Conjunto de documentos, actuaciones, solicitudes, recursos o escritos, vinculados a un procedimiento administrativo a cargo de las dependencias del Gobierno Regional del Callao, en ejercicio de sus facultades. La definición comprende además a aquellos documentos y actuaciones que son objeto de custodia o archivo. Su contenido mantiene una unidad de información.
- j. **Documento:** Es la prueba o testimonio material en el que se consigna información compuesta por datos fidedignos o susceptibles de ser usados como tales, con la intención de probar algo. Por otra parte, también se conceptualiza al documento como aquello que da testimonio de un hecho o que informa sobre aquél, especialmente del pasado.
  - **Documento administrativo:** Documento que se genera a nombre de la Unidad de organización a la que pertenecemos, que se genera dentro del expediente recibido, y que será firmado por la Unidad Orgánica de la misma.
  - **Documento personal:** Documento que se genera en el marco de un contrato y términos de referencia, como sustento técnico y/o de servicio objeto de contratación ante el Gobierno Regional del Callao.
- k. **Emisión:** Proceso que comprende la generación de documentos internos por parte de las Unidades del GRC.
- l. **Recepción:** Proceso que comprende la recepción de documentos, físicos y/o digitales, externos (ingresados por Mesa de Partes) o internos (emitidos por las Unidades del GRC).
- m. **Configuración de Búsqueda:** Opción en el cual podemos hacer búsquedas de documentos ingresando datos como N° de documentos, N° expedientes, entre otros.
- n. **Configuración de Filtro:** Opción en el cual podemos filtrar documentos seleccionando datos como la fecha de emisión, el estado del documento, la prioridad (Muy urgente, urgente o normal), entre otros.
- o. **Detalle:** Lista en el cual vemos aquellos documentos filtrados de manera predeterminada por el SGD, de acuerdo al módulo donde nos encontremos (recepción, emisión, consulta, entre otros).
- p. **Software de apoyo:** Es el conjunto de programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento del equipo de cómputo. Permiten realizar las actividades de Recepción, Emisión, Archivo y control y Despacho, garantizando la trazabilidad, certificados digitales, digitalización de documentos y consultas posteriores



COPIA FIEL DEL ORIGINAL  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 9 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

- Software de Gestión Documental.
  - Software de Firma ONPE.
  - Módulos asociados al SGD.
- q. **Certificados y firmas digitales:** Herramienta que permite firmar digitalmente documentos electrónicos. Podrá emplearse certificados digitales de personas natural y Jurídica generados desde certificados digitales que se encuentren acreditados dentro del marco de la IOFE.
- Los documentos emitidos a través del SGD, que cuenten con una firma digital generada en el marco de la IOFE, tienen la misma validez y eficacia jurídica para el uso y fines administrativos internos y externos que una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de voluntad.
- r. **Hardware:** Son los componentes físicos que componen el equipo de cómputo. Puede ser requerido de acuerdo a las características técnicas necesarias para la instalación del software de apoyo indicado.
- s. **Recurso Humano:** Personal capacitado para desempeñar los roles establecidos dentro del Modelo de Gestión Documental en adición a sus funciones.
- t. **Administrado:** Persona natural o jurídica que en su condición realiza algún procedimiento administrativo o trámite en el Gobierno Regional del Callao.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*[Signature]*  
JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
REG. .... FECHA .....

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

ANEXO 2

FORMATO DE REGISTRO DE USUARIO

RELACIÓN DE USUARIOS CON ACCESO AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL SGD-GRC					
UNIDAD	APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL	CARGO	CELULAR



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEODATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

ANEXO 3

FORMATO ÚNICO DE TRÁMITE



GOBIERNO REGIONAL CALLAO

(FORMULARIO GRATUITO)

<b>1. SUMILLA:</b>		
<b>2. AUTORIDAD O UNIDAD ORGÁNICA A QUIEN SE DIRIGE</b>		
<b>3. DATOS DEL SOLICITANTE</b>		
3.1 Nombres y Apellidos y/o Nombre de la Entidad a la que representa		
3.2 D.N.I	3.3 R.U.C	3.4 Carné de Extranjería
3.5 Domicilio de Usuario (Av. /Calle /Ir. /Psje. /Dpto. /Mz. /Urb. /AA.HH.)		3.6 Distrito / Provincia
3.7 Teléfono Fijo	3.8 Teléfono Móvil	3.9 Correo Electrónico para notificaciones
<b>4. SOLICITO:</b>		
<b>5. DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:</b>		
<b>6. NÚMERO DE FOLIOS:</b>		
<b>7. FECHA</b>		
		<b>8. FIRMA DEL SOLICITANTE O REPRESENTANTE</b>



- 1. SOLICITO : \_\_\_\_\_
- 2. DIRIGIDO A : \_\_\_\_\_
- 3. SOLICITANTE : \_\_\_\_\_
- 4. FOLIOS : \_\_\_\_\_

Av. Elmer Faucett N° 3970 - Callao - Teléfonos: 575-5533 / 575-1075  
 F.U.T Disponible en Nuestro Portal Institucional - [www.regioncallao.gob.pe](http://www.regioncallao.gob.pe)

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
 Reg. 305

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

ANEXO 4

ESTADO DE CALIFICACIÓN DOCUMENTAL EXTERNA

- Notificación de Registro de Documento:

**REGISTRO DE DOCUMENTO**

**Estimado : SUDAMERICANA DE FIBRAS S.A.**

Por intermedio de la presente el Gobierno Regional del Callao le informa que Ud. ha registrado un documento mediante el aplicativo Mesa Virtual de la **Dirección Regional del Trabajo y Prom. del Empleo**, consignando la siguiente información:

Número de Solicitud: **4851**

Fecha de Registro: **27/05/2022 11:40:03**

Tipo Documento: **Carta.**

Número de documento: **Mayo 2022 I.**

Tipo de Identidad: **RUC.**

Número de Identidad: **20330791684.**

Teléfono: **2055555**

Correo: **nsanchez@sdef.com**

Domicilio: **nsanchez@sdef.com.**

 **GOBIERNO REGIONAL CALLAO**

Oficina de Trámite Documentario y Archivo Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario



- Notificación de Recepción de Documento.


**NOTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTO**

**Estimado : INSTITUTO DE CONSULTORIA S.A.**


Por intermedio de la presente el **Gobierno Regional del Callao** le informa que su solicitud Nro: **16720** ha sido verificada y aceptada con Fecha: **19/05/2022 Hora:14:19:10**. Asimismo, le comunicamos que su documentación ha sido derivado a la oficina de: **Gerencia de Administración**, y se le ha asignado la Hoja de Ruta Nro: **2022-011673**.

Para consultar el seguimiento de su documento puede hacerlo en la pestaña **Mis Trámites** de la plataforma Mesa de Partes Virtual.

Atentamente

 **GOBIERNO REGIONAL CALLAO**

Oficina de Trámite Documentario y Archivo Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario





ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL CALLAO

Página 17 de 27

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

- Notificación de Redireccionamiento de Documento.

## NOTIFICACIÓN DE REDIRECCIONAMIENTO DE DOCUMENTO

Estimado : AERO TRANSPORTE S A

Por intermedio de la presente el Gobierno Regional del Callao le informa que su solicitud Nro: 16719 ha sido redireccionada a la entidad : Buenas Tardes, le informamos que su documentación va dirigido a la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Callao en la cual adjuntamos link para que pueda tramitar su documentación <http://mesavirtual.regioncallao.gob.pe/consultaDRT/> con fecha : 19/05/2022, y hora: 15:46:30 , a través de su Mesa de Partes; toda vez que no es de nuestra competencia. En concordancia al artículo N° 141 (141.1) del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

Sin otro particular quedo de Ud. no sin antes manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



**GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO**

Oficina de Trámite Documentario y Archivo



Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario



- Notificación de Observación de Documento.

## NOTIFICACIÓN DE OBSERVACIÓN DE DOCUMENTO

Estimado : MONTES LOBATON JESSICA ELENA

Por intermedio de la presente el Gobierno Regional del Callao le informa que su solicitud Nro.: 16665 ha sido observada con fecha : 18/05/2022, Hora: 11:32:01 , por el siguiente motivo : **EL DOCUMENTO NO TIENE FIRMA**, y en concordancia con el artículo N° 136 del TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, se otorga un plazo de 02 días hábiles para subsanar la observación caso contrario se tendrá como no presentada su solicitud.

Atentamente



**GOBIERNO  
REGIONAL  
CALLAO**

Oficina de Trámite Documentario y Archivo



Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Reg: 703 FARR

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

- Notificación de Archivo de Documento No Presentado

## NOTIFICACIÓN DE ARCHIVO DE DOCUMENTO (NO PRESENTADO)

**Estimado : ALTAMIRANO VALENCIA LUIS GIANCARLO**

Por intermedio de la presente el Gobierno Regional del Callao le informa que habiendo transcurrido el plazo otorgado para subsanar su Solicitud Nro.: **16496**, sin haber cumplido con el mismo, en aplicación del artículo Nro. 136 (136.4) del TUO de la Ley N° 27444 , Ley del Procedimiento Administrativo General, se considera su documento como NO PRESENTADO con fecha : **17/05/2022**, Hora: **15:16:19** . correspondiendo su archivamiento, pudiendo solicitar su documento y/o recogerlos en la Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario en horario de oficina; precisando que, una vez transcurrido el plazo de 05 días, su documentación será remitida al Archivo Central.

Atentamente



**GOBIERNO REGIONAL CALLAO**



Oficina de Trámite Documentario y Archivo

Unidad de Mesa de Partes y Atención al Usuario



**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

**JOHN CARLOS GONZALES ROSAS**  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

**09 JUN. 2022**





001

Gobierno Regional del Callao

**ANEXO 5**

**DOCUMENTOS INTERNOS ELECTRÓNICOS**

**MEMORANDO**

MEMORANDO N° - 20 -GRC/

HR:

Folios:

A : Unidad de Destino

Asunto :

Referencia :

Fecha : Callao,

Me dirijo cordialmente a usted, a fin de saludar ....

Atentamente,

C.c.

( / )

**MEMORANDO MÚLTIPLE**

MEMORANDO MÚLTIPLE N° - 20 -GRC/

HR:

Folios:

A : Unidades de Destino

Asunto :

Referencia :

Fecha : Callao,

Me dirijo cordialmente a ustedes, a fin de saludarlos y .....

Atentamente,

C.c.

( / )

**ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

**JOHN CARLOS GONZALES ROSAS**  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

INFORME

HR:

Folios:

INFORME N° - 20 -GRC/

A : Unidad de Destino  
Asunto :  
Referencia :  
Fecha : Callao,

Me dirijo cordialmente a usted, a fin de saludar y en relación al asunto de la referencia, informar lo siguiente:

Atentamente,

C.c.

( / )



INFORME MÚLTIPLE

HR:

Folios:

INFORME MÚLTIPLE N° - 20 -GRC/

A : Unidades de Destino  
Asunto :  
Referencia :  
Fecha : Callao,

Me dirijo cordialmente a ustedes, a fin de saludarlos y en relación al asunto de la referencia, informar lo siguiente:

Atentamente,

C.c.

( / )



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

HR:

**INFORME TÉCNICO**

Folios:

INFORME TÉCNICO N° - 20 -GRC/

A : Unidad de Destino  
Asunto :  
Referencia :  
Fecha : Callao,

Me dirijo cordialmente a usted, a fin de saludar y en relación al asunto de la referencia, informar lo siguiente:

ANTECEDENTES

BASE LEGAL (De ser el caso)

ANÁLISIS

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

Es todo cuanto tengo que informar.

Atentamente,

C.c.

/ )



**PROVEÍDO**

HR:

Folios:

PROVEÍDO N° - 20 -GRC/

A : Unidad de Destino  
Asunto :  
Referencia :  
Fecha : Callao,

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
PEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Reg. 308 F. 09 JUN. 2022

09 JUN. 2022



001

Gobierno Regional del Callao

HR:

OFICIO

Folios:

Callao,

OFICIO N° -2022-GRC/

Sr (a).

Presente. -

Asunto:

Referencia:

De mi consideración:

Me dirijo cordialmente a usted, a fin de saludarlo y en atención al asunto materia de interés ....

Sin otro particular.

Atentamente,

C.c.

( / )



OFICIO MÚLTIPLE

HR:

Folios:

Callao,

OFICIO MÚLTIPLE N° -2022-GRC/

Sr (a).

Presente. -

Asunto:

Referencia:

De mi consideración:

Me dirijo cordialmente a ustedes, a fin de saludarlos y en atención al asunto materia de interés .....

Sin otro particular.

Atentamente,

C.c.

( / )



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

Fecha: 09 JUN. 2022

09 JUN. 2022





001

Gobierno Regional del Callao

HR:

CARTA

Folios:

Callao,

**CARTA N° -2022-GRC/**

Sr (a).

Presente. -

Asunto:

Referencia:

De mi consideración:

Me dirijo cordialmente a usted, a fin de saludarlo y en atención al asunto materia de interés ...

Sin otro particular.

Atentamente,

C.c.

( / )

HR:

CARTA MÚLTIPLE

Folios:

Callao,



**CARTA MÚLTIPLE N° -2022-GRC/**

Sr (a).

Presente. -

Asunto:

Referencia:

De mi consideración:

Me dirijo cordialmente a ustedes, a fin de saludarlos y en atención al asunto materia de interés ....

Sin otro particular.

Atentamente,

C.c.

( / )

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

09 JUN. 2022



001

Gobierno Regional del Callao

ANEXO 6

ESTADO DE CALIFICACIÓN DOCUMENTAL INTERNA

- NO LEIDO: Documento pendiente de recepción.
- RECEPCIONADO: Documento recepcionado.
- RECEPCION PARCIAL: Documento que aún no fue recepcionado por todos los destinatarios (unidades orgánicas).
- DERIVADO: Documento encargado a un personal administrativo o dependencia para su atención.
- EN PROYECTO: Documento en proceso de elaboración.
- PARA DESPACHO: Documento Administrativo listo para la firma.
- ATENDIDO: Documento que culminó su atención en la Unidad Orgánica.
- ARCHIVADO: Documento que ha cumplido su fin o destino, archivándose.
- ANULADO: Documento generado por error y quedando su registro como anulado.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

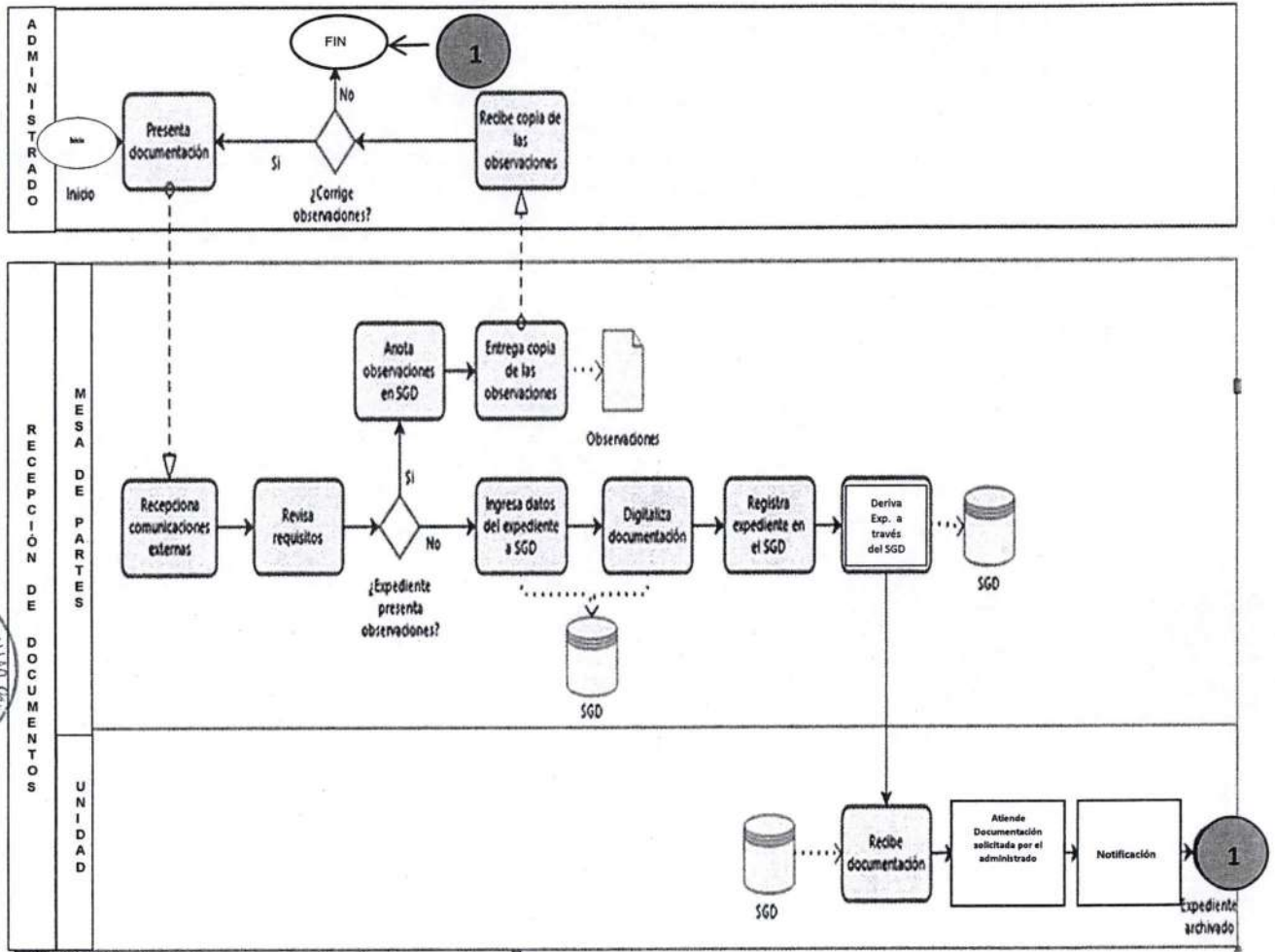
*[Signature]*  
JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
FEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO  
Reg. No. 208 Fecha: 09 JUN. 2022





ANEXO 7

FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

*[Signature]*  
 JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
 FEDATARIO ALTERNO  
 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLOO  
 Reg. Nº: FRRS

09 JUN. 2022

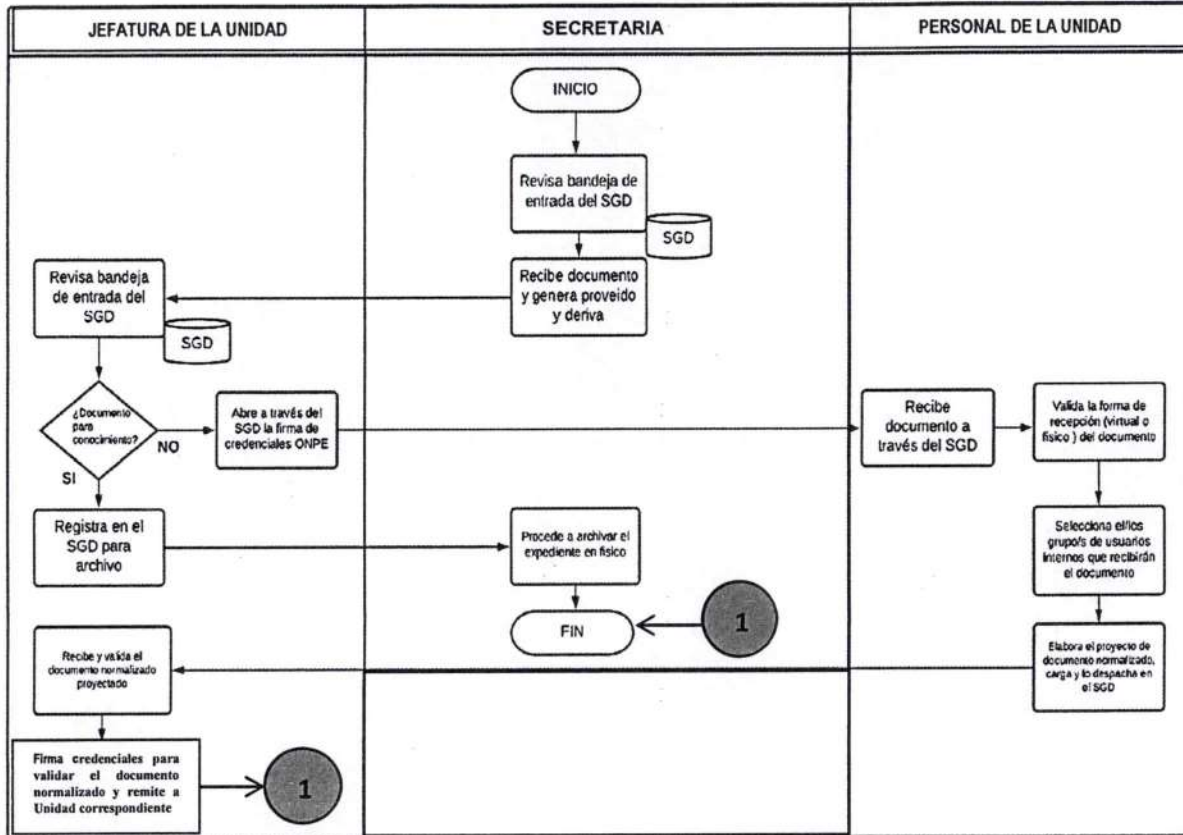


001

Gobierno Regional del Callao

ANEXO 8

FLUJOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN INTERNA



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

JOHN CARLOS GONZALES ROSAS  
PEDATARIO ALTERNO  
GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO

reg:..... Fecha:.....

09 JUN. 2022