DIRECTIVA N° 05 -2024-GRA/OMDI

"SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN EL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA"

I. OBJETIVO

Uniformizar criterios para la emisión, recepción, registro, derivación, seguimiento, atención, archivo y control de los documentos internos y externos, que regulan la gestión documental en el Gobierno Regional de Arequipa, en concordancia a lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1310, que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa y a lo normado en la Resolución de Secretaría de Gobierno Regional Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, que aprueba Modelo de Gestión Documental.

II. FINALIDAD

Alcanzar niveles óptimos de eficiencia y efectividad en la gestión de documentos tramitados por las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, para que en resguardo de la documentación recibida y remitida se establezca procedimientos adecuados para la formulación, identificación, procesamiento, recepción, trámite, foliación y conservación de las comunicaciones.

III. BASE LEGAL

3.1. Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
3.2. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su TUO Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
3.3. Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y su TUO Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
3.4. Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y sus modificatorias.
3.5. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2013-JUS.
3.6. Ley N° 31736, Ley que regula la notificación administrativa mediante casilla electrónica.
3.7. Decreto Ley N° 11323, Disposiciones que deberán observarse respecto a los símbolos de la Nación: Escudo Nacional, Gran Sello del Estado, Bandera Nacional, Pabellón Nacional, Estandarte y Escarapela Nacional", modificado por la Ley N° 24615.
3.8. Decreto Legislativo N° 822, "Ley sobre Derecho de Autor".
3.9. Decreto Legislativo N° 1075, "Decreto Legislativo que aprueba Disposiciones Complementarias a la Decisión 486 de la Comisión de la Comunidad Andina que establece el Régimen Común sobre Propiedad Industrial".
3.10. Decreto Legislativo N° 1310, aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
3.11. Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital.
3.12. Resolución de Contraloría N° 102-2022-CGR, aprueba la Directiva N° 007-2022-CG/DOC "Notificaciones Electrónicas en el Sistema Nacional de Control".
3.13. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública
3.14. 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.
3.15. Decreto Supremo N° 075-2023-PCM, que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 aprobado mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM.
3.16. Resolución Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGDI, aprueba Modelo de Gestión Documental.
3.17. Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN-DDPA, "Normas para la Transferencia de Documentos Archivísticos de las Entidades Públicas".
3.18. Resolución Jefatural N° 025-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 005-2019-AGN-DDPA: "Lineamientos para la elaboración de documentos de gestión archivística para las entidades del sector público".
3.19. Resolución Jefatural N° 026-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 006-2019-AGN-DDPA: "Lineamientos para la foliación de documentos archivísticos de las entidades públicas".

3.20. Resolución Jefatural N° 027-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 007-2019-AGN-DDPA, "Directiva para la Supervisión en Archivos de las Entidades Públicas".

3.21. Resolución Jefatural N° 180-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 010-2019-AGN-DDPA "Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública".

3.22. Resolución Jefatural N° 213-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 011-2019-AGN-DDPA "Norma para la Descripción Archivística en la Entidad Pública".

3.23. Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN-DDPA "Norma para la Valoración Documental en la Entidad Pública".

3.24. Resolución Jefatural N° 304-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 001-2019-AGN-DC "Norma para la Conservación de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública".

3.25. Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 01-2020-AGN-DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".

3.26. Resolución Jefatural N° 107-2023-AGN/JEF, que aprueba la Directiva N° 001-2023-AGN/DDPA denominada "Norma de administración de archivos en las entidades públicas".

3.27. Decisión N° 351 de la Comunidad Andina, "Régimen común sobre Derecho de Autor y Derechos Conexos".

3.28. Decisión N° 486 de la Comunidad Andina, "Régimen común sobre la Propiedad Industrial".

3.29. Ordenanza Regional N° 508-2023-AREQUIPA, aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gobierno Regional de Arequipa.

IV. ALCANCE

Las normas contenidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento por todos los Funcionarios, Servidores nombrados y Contratados bajo el Régimen del Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728, Personal Contratado bajo el Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057, personal que se encuentre bajo el Régimen de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, personal contratado con cargo al Fondo de Apoyo Gerencial al sector público en el marco del Decreto Ley N° 25650 y demás normas relacionadas, que laboran en las diferentes unidades de organización de la Sede Central y Dependencias conformantes del Gobierno Regional de Arequipa.

V. RESPONSABILIDAD

5.1. El personal que labora en la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces, son responsables de asegurar la inviolabilidad de los documentos que ingresa y sale, valorando los conceptos de confidencial, secreto y reservado u otro grado de seguridad, que permita la seguridad de la documentación que son atendidos.

5.2. El contenido de la documentación es intangible, no pudiendo introducirse enmendaduras, alteraciones, entrelineados ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido firmados por los administrados o autoridad competente.

5.3. Todo el personal está obligado a mantener en reserva su contraseña de acceso al sistema, siendo de su entera responsabilidad administrativa.

5.4. El personal que sea consultado por un administrado sobre el estado de gestión de su documento, está obligado a proporcionar dicha información, bajo el principio de acceso a la información pública, previa identificación del administrado.

5.5. Cuando un servidor es desplazado de una unidad de organización a otra, el responsable de la unidad de organización deberá informar de manera formal al supervisor del Sistema, a fin de reubicarlo a su nueva unidad de organización, para ello es indispensable que el servidor no tenga ningún documento, ni expedientes bajo su responsabilidad que se encuentren pendientes de atención, en proceso en el Sistema y hacer de conocimiento a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos o quien haga a sus veces para la entrega de su nuevo usuario. El servidor no deberá hacer uso indebido del usuario a desactivar durante su desplazamiento, bajo responsabilidad.

5.6. Toda documentación en físico debe ingresar solamente por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces en las demás Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, está prohibido y bajo responsabilidad del servidor o Jefatura que reciban documentación externa en sus respectivas unidades de organización.

VI. DEFINICIONES

6.1. **Administrado**: Persona natural o jurídica que realiza algún trámite ante las diferentes unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.

6.2. **Actos administrativos o actuaciones administrativas**: Son aquellos emitidos en el marco de lo previsto en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, y de aquellos previstos en los textos únicos de procedimientos administrativos (TUPA) de las diferentes entidades de la administración pública.

6.3. **Bandeja electrónica**: Es el menú que permite visualizar los registros y documentos emitidos y recibidos por el administrado en la casilla electrónica. Este menú puede ser exportado en un archivo de lectura de forma diaria, semanal o mensual.

6.4. **Casilla electrónica**: Es el buzón electrónico asignado al administrado, creado en el Sistema de Notificación Electrónica, cuyo propósito es el trámite seguro y confiable de las notificaciones en el marco de los actos administrativos y las actuaciones administrativas realizados por el Gobierno Regional de Arequipa. La casilla electrónica se constituye en un domicilio digital obligatorio. El otorgamiento y el uso de las casillas electrónicas son gratuitos. Solo existe una casilla electrónica por persona natural o por persona jurídica.

6.5. **Certificado digital**: Documento electrónico generado y firmado digitalmente por una entidad de certificación, el cual vincula un par de claves con una persona determinada confirmando su identidad, lo que a su vez permite firmar digitalmente documentos electrónicos.

6.6. **Clave de acceso**: Texto conformado por caracteres alfanuméricos, de conocimiento exclusivo del administrado, que asociado al nombre de usuario otorga identificación y privacidad en el acceso a la casilla electrónica.

6.7. **Correo electrónico institucional**: El correo electrónico institucional es una herramienta de comunicación e intercambio de información oficial entre personas, no es una herramienta de difusión indiscriminada de información, con la excepción de las listas de interés establecidas por las instituciones para fines institucionales.

6.8. **Correo electrónico personal**: Aquel señalado por el administrado que es de su uso personal, habilitado para recibir mensajes y archivos adjuntos, que en buena cuenta constituye el domicilio habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la Administración Pública para efectuar comunicaciones o notificaciones arregladas a ley.

6.9. **Correspondencia:** Son los documentos enviados por las diferentes unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, a nivel local, regional y nacional a través del courier o notificador.

6.10. **Courier:** Servicio brindado por un tercero, consistente en el envío de correspondencia, que puede ser distribuida a nivel local, regional o nacional según se requiera.

6.11. **Derivación**: Acción de trasladar la documentación desde un órgano a otro para su tramitación.

6.12. **Distribución de Documentos**: Acción de entregar documentos a un determinado destinatario.

6.13. **Digitalización**: Proceso en el cual se genera una copia electrónica del documento físico mediante un dispositivo digitalizador ("escáner").

6.14. **Documento**: Instrumento textual o gráfico que contiene determinada información o hecho fijado o registrado en cualquier tipo de soporte material que sirvan para comprobar o acreditar algo.

6.15. **Expediente**: Conjunto de documentos debidamente foliados correspondientes a un asunto, que se tramita en cualquiera de las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, y es individualizado mediante el uso del número asignado por el Sistema de Gestión Documentaria.

6.16. **Firma digital**: Mecanismo tecnológico que sirve para demostrar la autenticidad de un documento digital y a la vez, dota al mismo de validez y eficacia jurídica. Da al destinatario seguridad de que el mensaje fue creado por el remitente, y que no fue alterado durante la transmisión.

6.17. **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.

6.18. **Hoja de seguimiento:** Documento conformado por el (los) asiento (s) con la información del expediente administrativo en particular, permitiendo el seguimiento del trámite, se emite a través del Sistema de Gestión Documental-SGD.

6.19. **Información pública**: Cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva, de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.

6.20. **Mesa de partes**: Comprende el espacio de recepción documental a cargo de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces en las demás Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.

6.21. **Mesa de partes virtual:** Servicio digital publicado en el Portal Institucional del Gobierno Regional de Arequipa, que permite al administrado presentar documentos digitales, respetando los requisitos generales establecidos en la Ley del Procedimiento Administrativo General vigente. A través del siguiente enlace http://mpv.regionarequipa.gob.pe/ se podrá acceder a la mesa de partes virtual del Gobierno Regional de Arequipa.

6.22. **Nombre de usuario**: Texto conformado por caracteres que, en forma conjunta con la clave de acceso, permite identificar al administrado para acceder a la casilla electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica.

6.23. **Notificación electrónica**: Es la forma de comunicación a través de la cual el Gobierno Regional de Arequipa, pone en conocimiento del administrado interesado los distintos actos administrativos del trámite que le corresponde realizar haciendo uso de la casilla electrónica del destinatario. Tiene la misma validez y eficacia jurídica que las notificaciones realizadas por medios físicos.

6.24. **Reclamo**: El reclamo es el mecanismo de participación de la ciudadanía, a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad frente la atención o prestación de un bien o servicio.

6.25. **Sistema de Gestión Documental-SGD**: Es un software automatizado de gestión administrativa de uso y de propiedad del Gobierno Regional de Arequipa, el mismo que permite el reconocimiento de los documentos emitidos mediante la incorporación del certificado digital, en los documentos electrónicos emitidos; dicha aplicación permite efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos de forma física y virtual.

6.26. **Sistema de notificación electrónica**: Sistema informático que permite la transmisión y almacenamiento de la información de notificaciones vía casillas electrónicas, garantizando la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de las notificaciones diligenciadas electrónicamente al administrado interesado.

627. **Solicitud de registro:** Formulario a través del cual el administrado realiza su trámite.

6.28. **Usuario**: Es el administrado destinatario de los actos administrativos y actuaciones administrativas de las entidades de la administración pública sujetos a la presente ley, a quien se le otorga una casilla electrónica asignada en el Sistema de Notificación Electrónica, a la cual accede a través de un código de usuario y clave de acceso.

VII. DISPOSICIONES GENERALES

7.1. La comunicación es la transmisión de señales mediante un código común entre dos sujetos, un emisor y un receptor; las comunicaciones pueden ser verbales o escritas. Para efectos de esta Directiva, las comunicaciones son escritas y podrán estar contenidas en un soporte documental físico o con formato digital.

7.2. La tramitación de documentos y expedientes administrativos remitidos al Gobierno Regional de Arequipa, estará sujeta bajo lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, el TUO vigente de esta y otras normas conexas.

7.3. La Mesa de Partes Virtual es un medio alternativo que el Gobierno Regional de Arequipa a través de sus unidades de organización y Dependencias pone a disposición del administrado, sin perjuicio de la opción de utilizar la Mesa de Partes Presencial.

7.4. Una vez implementada la firma digital para todos los servidores bajo los regímenes detallados en el Alcance de la presente Directiva, los documentos de comunicación interna serán emitidos netamente en forma digital. Todos los documentos generados en forma digital tendrán la misma validez y eficacia jurídica para el uso y fines administrativos internos y externos que una firma manuscrita que conlleve manifestación de voluntad.

7.5. En relación a lo dispuesto en el numeral precedente, excepcionalmente, aquellos expedientes que por su naturaleza no puedan ser tramitados en forma digital, podrán ser tramitados en forma física, por ejemplo, expedientes de la Gerencia Regional de Infraestructura (expedientes técnicos entre otros), de la Oficina Regional de Administración (Ordenes de Servicio o Compra), entre otras unidades de organización.

7.6. El proceso de transformación digital en el Gobierno Regional de Arequipa estará liderado por la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones

VIII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

8.1. FORMALIDADES DE LOS DOCUMENTOS ESCRITOS:

8.1.1. Todos los documentos escritos de carácter administrativos internos y externos como: Oficio, Memorando e Informe, etc. emitidos por el personal del Gobierno Regional de Arequipa deberán ser redactados en papel bond de 75 gramos, Formato A-4, Tipo de letra: Arial, tamaño 10.

8.1.2. **Del uso del logotipo del Gobierno Regional de Arequipa y otros signos:**

a. El logotipo del Gobierno Regional de Arequipa consiste en el sol de ocho llamaradas grandes y dieciséis pequeñas de color amarillo con letras en diagonal "Arequipa" y en la parte inferior "Gobierno Regional".

b. El logotipo del Gobierno Regional de Arequipa debe utilizarse en documentos oficiales conforme las normativas vigentes, en comunicados y saludos escritos, impresos, virtuales y audiovisuales, en eventos protocolares del Estado.

c. Las demás aplicaciones del logotipo del Gobierno Regional de Arequipa se establecerán en el Manual de Identidad vigente de la entidad, debiendo cumplir con el uso correcto y demás parámetros oficiales de identidad establecidos.

d. Los logotipos gubernamentales que aprueba la Presidencia del Concejo de Ministros se rigen por la normativa específica para los períodos que se determinen. Estos elementos gráficos acompañan al logotipo del Gobierno Regional de Arequipa, según corresponda, siendo la Oficina de Imagen Institucional, quien adecúa el uso de los logotipos gubernamentales en la entidad, así como verificar el cumplimiento del uso de este en el periodo que se determine.

e. El uso del logotipo institucional se efectuará de acuerdo a la normativa interna que emita el Gobierno Regional de Arequipa para tal efecto, así como también de conformidad con el marco jurídico en materia de Propiedad Intelectual, normas conexas y otras que resulten aplicables.

8.1.3. Los documentos emitidos y tramitados por las diferentes unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, deben contener en lo que corresponde según el tipo de documento la siguiente estructura, desde el encabezamiento hasta el pie de página:

a. **Membrete**. - Los documentos emitidos por las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, deberán contener obligatoriamente el Membrete el cual está ubicado en el encabezado del documento. Comprende el Gran Sello de la República del Perú en el margen superior izquierdo y el Logotipo Institucional en el margen superior derecho.

b. **Denominación del Año. –** En la parte central del encabezado se consigna "GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA" en mayúsculas, tipo de letra Arial Black y tamaño: 15 y debajo del nombre de la entidad con una línea horizontal de separación se coloca el nombre oficial del año aprobado con Decreto Supremo, en tipo oración, con letra: Encode Sans SemiBold y tamaño: 7.5, según el Anexo N° 01 de la presente Directiva.

c. **Lugar y Fecha**. - El lugar está determinado por el espacio localizado, donde se redacta el documento y la fecha viene hacer en el tiempo que ocurre la redacción, día, mes y año, ejemplo: *Arequipa, 26 de febrero del 2024*.

d. **Codificación**. – La codificación va al margen izquierdo del documento, va la Codificación, que es el sistema de identificación de un documento que utiliza la simbología, mediante la agrupación de siglas, letras y números de acuerdo a un orden previamente establecido, permitiendo identificar qué tipo de documento es, el número, año, siglas del Gobierno Regional de Arequipa, Dependencia y/o unidad de organización generadora del documento.

- **Denominación**. - Permite identificar el tipo de documento, para lo cual se hará uso de letras mayúsculas. Serán escritas en la parte superior izquierda y forman parte de la Codificación, ejemplo: OFICIO, MEMORANDO, INFORME, etc.
- **Numeración y Año Calendario**. - Debe ser correlativa, se indica mediante cuatro (4) dígitos, seguido del Año Calendario (4 dígitos). Ejemplo: N° 0007-2024.
- **Siglas**. - A continuación del Año Calendario se hará uso de la sigla GRA (Gobierno Regional de Arequipa) y una barra de separación (/) seguida de las siglas de las unidades de organización y/o Dependencias del Gobierno Regional Arequipa responsable de la generación del documento. Las siglas deberán estar acorde a lo detallado en el Anexo N° 05 de la Presente Directiva. Ejemplo: OFICIO N° 0010-2024-GRA/GR; que significa que la documentación ha sido generada por la Gobernación Regional. Se encuentra terminantemente prohibido incorporar siglas distintas a las comprendidas en el Anexo N° 05 de la presente directiva, excepto en el caso del Informe Personal, de acuerdo a los parámetros establecidos en el segundo párrafo del inciso c. del numeral 8.2.2. de la presente Directiva.

e. **Destinatario**. - Funcionario, Servidor y/o persona natural o jurídica a quien va dirigida la comunicación, se incluye nombres y apellidos completos y si tuviera el título de la profesión alcanzada.

f. **Cargo que desempeña del funcionario**. - Servidor y/o persona natural o jurídica.

g. **Institución que representa**, unidad de organización y/o dependencia que corresponda, así como la institución pública o privada.

h. **Asunto**. - Motivo de la comunicación, cosa o hecho que sucede o interesa, por lo que se piensa realizar acciones administrativas de gestión.

i. **Referencia**. - Viene a ser los antecedentes, como la base legal de alguna norma emitida como: Oficio, Memorando, Informe y otros.

j. **Párrafo de apertura**. – Son aquellos párrafos en los que se enuncia el tema principal del texto y cómo se abordará el tema. Inicia el documento con un saludo cortes y formal, por ejemplo: "*Tengo el agrado de dirigirme", "Me dirijo a Ud.*"

k. **Cuerpo o Texto**. - Constituye la parte sustancial y fundamentos del documento, para su redacción es necesario tener un asunto claro, firme y concreto de lo que se desea expresar.

l. **Párrafo de Cierre del Escrito**. - Es el párrafo final del texto. Incluye un recuento de todas las ideas principales, terminando con una reflexión final, que puede ser un comentario, opinión o juicio frente a las ideas planteadas.

m. **Expresión "Atentamente".** - Antecede a la firma, comprende la palabra final de cortesía.

n. **La firma del remitente, post firma y firma digitalizada.** - En la cual se indican el título, nombres y apellidos del remitente conjuntamente con el cargo que desempeña y colegiatura de requerirse.

o. **Identificación del trabajador que formula el documento**. - Al final del documento en el ángulo inferior izquierdo, se escribirá con letras mayúsculas las iniciales del Servidor que suscribe el mismo, en tres (03) letras (primera letra del primer nombre y de ambos apellidos); seguido de una diagonal oblicua (/) y a continuación con letras minúsculas las iniciales del trabajador que lo digitó, en tres (03) letras conforme al caso anterior, de ser el caso.

p. **C.C: Archivo**. - Con Copia al Archivo, significa que todo documento generado cualquiera sea su naturaleza debe ir una copia al archivo de la unidad de organización correspondiente.

q. **Se adjunta**. - Corresponde adjuntar los folios que acompañan al documento generado.

r. **Folios**. - Se indica la cantidad folios en números arábigos que se adjunta.

s. **Insertar el número correlativo del Sistema de Gestión Documental**. - En adelante SGD, para efectuar el control estricto de los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos, desarrolla lo siguiente:
   - Permite el control de documentos a nivel Institucional, contar con el seguimiento de documentos en todas sus etapas desde la creación hasta su posterior archivamiento. El SGD permite efectuar el registro, control y seguimiento detallado y estricto de todos los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos.
   - El sistema está diseñado en un entorno gráfico web permitiendo un manejo fácil y amigable al usuario, así como la posibilidad de ser accedido desde cualquier PC con acceso a internet.

Para poder ingresar al SGD, el personal debe contar con un usuario y contraseña, mediante este sistema, los usuarios asignan un número correlativo a cada documento ingresado, se consignan los datos del destinatario, acciones a seguir generando asientos respectivos. Según el trámite, cada registro de documento debe tener un asiento por cada derivación. Todos los documentos tramitados en el Gobierno Regional de Arequipa deberán estar registrados en el SGD, teniendo en cuenta lo siguiente:

Registro de Documento: Siete dígitos que comprenden un documento el cual puede ser parte de un expediente.
Registro de Expediente: Siete dígitos que indican a que expediente pertenece el documento. El Expediente es el conjunto de uno o más documentos sobre un mismo tema.

t. **Pie de página**. - En los documentos externos, en el pie de página, se considera la página oficial de la entidad, Sede, dirección conteniendo el distrito y seguido con una línea oblicua de separación el número de teléfono con el anexo de la unidad de organización que genera el documento, para mayor detalle revisar el Anexo N° 01 de la presente Directiva. Ejemplo para Secretaría General:
gob.pe/regionarequipa
SEDE CENTRAL
Av. Unión N°200, Urb. Cesar Vallejo – Paucarpata / Teléfono (054) 382860 Anexo 3701

8.2. DE LOS TIPOS DE DOCUMENTOS ESCRITOS

8.2.1. Los documentos tramitados por las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, pueden ser simples, compuestos y de Gestión:

a. **Simples** - Son aquellos que no generan procedimientos. Ejemplo: Citaciones, Invitaciones, Acuse de Recibo.
b. **Compuestos.** - Documentos de comunicación interna y externa, por ejemplo: Cartas, Oficios, Informes, Memorandos, etc.
c. **De Gestión o Institucionales.**- Son de carácter general y regulan las funciones, actividades y procedimientos de la Institución como: Ordenanzas Regionales, Acuerdos Regionales, Decretos Regionales, Resoluciones, Audiencias, Informe Rendición de Cuentas, Memoria Institucional, Presupuesto Participativo, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Operaciones (MOP), Manual de Perfil de Puestos (MPP), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Presupuesto Analítico de Personal (PAP), Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), Cuadro Nominativo de Personal (CNP), Manuales de Organización y Funciones (MOF), Manual de Procedimientos Administrativos (MAPRO), Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), Texto Único Servicios No Exclusivos (TUSNE), Reglamentos, Directivas, Planes como: Plan de Desarrollo Regional Concentrado (PDRC), Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Institucional (POI), etc.

8.2.2. Características de los documentos de comunicación interna y externa del Gobierno Regional de Arequipa:

a. **OFICIO.** - Es un documento de carácter oficial utilizado para establecer relaciones con instituciones públicas y privadas, de comunicación externa, según el formato adjunto al Anexo N° 01 de la presente Directiva. El Oficio puede ser de dos tipos: Simple (a un solo destinatario) y Múltiple (varios destinatarios en forma simultánea). Al formular un Oficio se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. **El Membrete:** De acuerdo a lo dispuesto en el inciso a. y b. del numeral 8.1.3. de la presente Directiva.

2. **Lugar y fecha**: Se escribe en la parte superior derecha de la primera página.

3. **Codificación**: De acuerdo a lo dispuesto en el inciso d. del numeral 8.1.2. de la presente Directiva, siendo la codificación para el caso de los oficios la siguiente, ejemplo: *"OFICIO N° 0001-2024-GRA/GR"*.

4. **Estructura del documento**:

   En la parte superior lado izquierdo se constituye lo siguiente:
   - Destinatario: Persona a quien va dirigida la comunicación.
   - Cargo que desempeña.
   - Institución que representa.

   Seguido en el lado derecho se constituye lo siguiente:
   - Asunto: Motivo de la comunicación.
   - Referencia: Antecedente.

   Seguido en el lado izquierdo se constituye lo siguiente:
   - Párrafo de apertura: "Tengo el agrado de dirigirme", "Me dirijo a Ud.".
   - Contenido o Texto: Constituye el motivo principal de la comunicación.
   - Párrafo de Cierre (opcional): Antecede a la firma ("Sin otro particular").
   - Expresión: "Atentamente", Antecede a la firma.
   - Firma.
   - Identificación del trabajador que formula el documento.
   - C.C: Archivo.
   - Se adjunta (si corresponde adjuntar varios folios).
   - Folios: (cantidad de folios en números arábigos que se adjunta).
   - Documento: (número del SGD).
   - Expediente: (número del SGD).
   - Pie de Página, según el inciso t. del numeral 8.1.3. de la presente directiva.

b. **MEMORANDO. -** Es un documento de carácter interno; sirve principalmente para dar a conocer instrucciones, comunicados o solicitudes, dirigido a niveles laterales o inferiores que se encuentran en la estructura orgánica. Su extensión es corta da a conocer información o disposiciones, es de dos tipos simple (un solo destinatario) y múltiple (varios destinatarios). Al formular un Memorando se deberá tener en cuenta el siguiente orden, establecido según el Anexo N° 02 de la presente Directiva:

1. **Membrete:** De acuerdo a lo dispuesto en el inciso a. del numeral 8.1.3. de la presente Directiva.

2. **Codificación**: De acuerdo a lo dispuesto en el inciso d. del numeral 8.1.3. de la presente Directiva, por ejemplo: MEMORANDO N°0002-2024-GRA-ORPPAT/OMDI.

1. **Estructura del documento**: Después del código de identificación, en el lado izquierdo constituyen los datos del destinatario: Para, Asunto, Referencia y Fecha, seguida de dos puntos (:) cada una de ellas:
   - Para : Nombre y cargo del destinatario.
   - Asunto : Motivo del Memorando
   - Referencia : Se redacta los antecedentes (Oficio, Informe, etc.)
   - Fecha : Arequipa ..... de..... de.....
   - Texto o contenido, desarrollo del contenido del documento.
   - Expresión "Atentamente,". Antecede a la firma
   - Firma
   - Identificación del Trabajador que formula el documento.
   - C.C: Archivo.
   - Se adjunta (si corresponde adjuntar varios folios).
   - Folios: (cantidad de folios en números arábigos que se adjunta).
   - Documento: (número del SGD).

- Expediente: (número del SGD).
- Pie de Página, según el inciso t. del numeral 8.1.3. de la presente directiva.

c. **INFORME. -** Comunicación escrita que expone una opinión profesional detallada sobre un asunto determinado, el cual puede ser formulado a pedido de un órgano y unidad orgánica de igual o superior jerarquía o por iniciativa del emisor dirigido a su superior inmediato o para un órgano y unidad orgánica de igual jerarquía, a fin de esclarecer un hecho que requiera información precisa y especializada para facilitar la toma de decisiones. Existen dos tipos de Informe:

- **INFORME TÉCNICO. -** Documento escrito que expone una opinión o punto de vista de un hecho o tema específico desde el punto de vista científico, el cual puede ser formulado por un especialista.

- **INFORME PERSONAL.** - Sirve para que el servidor solicite o comunique asuntos netamente de carácter personal o particular, como: permisos, vacaciones, licencias, etc.

Al formular un Informe se debe tener en cuenta la estructura detallada en el Anexo N° 03 de la presente Directiva:

- **Membrete:** De acuerdo a lo dispuesto en el inciso a. del numeral 8.1.3. de la presente Directiva.

- **Codificación**: De acuerdo a lo dispuesto en el inciso d. del numeral 8.1.3. de la presente Directiva, por ejemplo: INFORME N° 0003-2024-GRA-ORPPAT/OMDI.

- **Estructura del documento**: Constituyen parte del Encabezamiento las palabras: Para, Asunto; Referencia y Fecha, seguida de dos puntos (:) cada una de ellas:
  - Para : Nombre y cargo del destinatario.
  - Asunto : Motivo del Informe
  - Referencia : Se redacta los antecedentes (Oficio, Informe, etc.)
  - Fecha : Arequipa, ...de....., de.....
  - Estructura del Texto o contenido:
    I. BASE LEGAL
    II. ANTECEDENTES
    III. ANÁLISIS y/o CONSIDERACIONES
    IV. CONCLUSIONES
    V. RECOMENDACIONES
  - Expresión: "Atentamente,". Antecede a la firma
  - Firma
  - Identificación del trabajador que formula el documento.
  - C.C: Archivo.
  - Se adjunta (si corresponde adjuntar varios folios).
  - Documento: (número del SGD).
  - Expediente: (número del SGD).
  - Folios: (cantidad de folios en números arábigos que se adjunta).
  - Pie de Página, según el inciso t. del numeral 8.1.3. de la presente directiva

d. **PROVEÍDO**. - Son actos de administración, mediante los cuales se agiliza la función interna dentro de nuestra Institución mediante sello de Gobernación, Secretaría General o de alguna dependencia del Gobierno Regional de Arequipa, el cual será registrada en el SGD con numeración correlativa, son escritos que se emiten, para poder derivar cualquier documento para determinar una acción, según Anexo N° 06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva.

8.2.3. En los diferentes documentos como: Oficio, Memorando, Informe, Proveído, etc., en el rubro **Asunto** no colocar la frase "*EL QUE SE INDICA*", dado que no hace referencia a algún tema; en dicho rubro se debe explica brevemente el tema a tratar del documento generado.

8.3. DE LA FOLIACIÓN

8.3.1. A nivel Institucional es necesario establecer los lineamientos para la foliación de documentos archivísticos, en concordancia a lo normado en la Resolución Jefatural N° 026-2019-AGN/J, del Archivo General de la Nación, que aprueba la Directiva Nº 006-2019-AGN-DDPA: "Lineamientos para la foliación de documentos archivísticos de las entidades públicas".

8.3.2. La foliación consiste en numerar en forma secuencial, cada hoja del documento de archivo, se realiza correlativamente en cada una de las hojas, fojas o folios, de todo documento que asegure la impresión legible de números correlativos en cada folio.

8.3.3. La foliación de documentos constituye un método de control en el registro de documentos archivístico de una unidad de organización.

8.3.4. La foliación se efectúa de manera manual o a través del empleo de una herramienta mecánica archivísticos producidos por nuestra Institución, en los sistemas de gestión documental.

8.3.5. De acuerdo a la necesidad práctica y disposiciones normativas internas, la foliación se realizará de abajo hacia arriba, con números arábigos, de tal manera que la primera hoja del escrito y demás hojas serán foliadas en forma correlativa, según se vayan acumulando los documentos, escritos y demás actuaciones. Estos deberán estar debidamente foliados y por estricto orden cronológico, formando con todos ellos un solo cuerpo.

8.3.6. Los documentos archivísticos son ordenados de acuerdo a las necesidades, en forma secuencial cronológica.

8.3.7. Del proceso de foliación:

a. El número de folio se registra en la parte superior derecha de cada hoja que conforme la unidad documental.
b. La foliación manual debe efectuarse con lapicero de color azul, solo se folia el anverso de cada hoja.
c. La foliación se realizará en números arábigos legibles, sin enmendaduras, sobre un espacio en blanco, por lo que, no se deben utilizar en la numeración con el suplemento A, B, C, etc.
d. Los documentos archivísticos son compaginados siguiendo el orden regular del procedimiento que lo genera, formando cuerpos correlativos que no excedan de doscientos folios, salvo que mediante normas de gestión se estipule lo contrario.
e. En caso el expediente supere los doscientos folios, mantiene su integridad, conformando tomos, los cuales deben mantener su foliación correlativa, donde el segundo tomo continúe la foliación del primero y así sucesivamente.
f. Cuando el documento foliado pasa por varias unidades de organización se le agrega antecedentes y se convierte en Expediente, el continuado de la foliación se realiza en la parte inferior derecha de cada hoja.

8.3.8. De los documentos a foliar:

a. El documento archivístico del Gobierno Regional de Arequipa.
b. Las hojas donde se hayan adherido documentos de formato menor a la medida de formato A4.

c. Los formatos de incorporación, rectificación y retiro que la entidad regule a través de sus disposiciones normativas internas.
d. CD, folletos, trifoliados.

8.3.9. De los documentos que no se folian:

a. Las carátulas, empastes.
b. Las hojas que no contengan información en anverso ni reverso (hojas en blanco).
c. Las unidades documentales empastadas, foliadas o paginadas de fábrica.
d. El anverso y reverso de las hojas ya foliadas.
e. Los proyectos de documentos (convenios, resoluciones, etc.)
f. Copias de folletos, trifoliados, periódicos, boletines, entre otros, que ya estén considerados en el documento original.

8.3.10. De la rectificación

a. Se recomienda que cuando se detecte errores en la foliación de los documentos producidos, con el carácter de urgencia se procede su rectificación, tachando la foliación anterior con una línea oblicua.

b. En caso se detecten errores en la foliación, como la repetición del folio, ilegibilidad del folio u omisión del folio, se procede a su rectificación.

c. Cuando los errores en la foliación son detectados en documentos archivísticos procedentes de otras Instituciones, en la primera hoja del expediente se agrega una nota indicando el error de la numeración, según el Anexo N° 04: Formato de Constancia de Rectificación de folios procedentes de otras Entidades, de la presente Directiva.

8.4. DE LOS SELLOS

8.4.1. Los sellos son instrumentos que permiten identificar a las unidades de organización que originan los documentos, permitiendo dar autorización o conformidad a dicha documentación. Los tipos de sellos a utilizar son los siguientes:

a. **Sello Circular**. - Se usa para identificar a la unidad de organización o Dependencia, va al costado izquierdo de la firma del jefe, según Anexo N° 06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva. Se utilizará dicho Sello, de ser necesario o según sea el caso, para la emisión de Oficios.

b. **Sello Circular de V° B°**.- Se usa para visar documentos, se coloca al costado izquierdo de la hoja, según Anexo N° 06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva.

c. **Sello de Post Firma**. - Se usa para identificar al funcionario responsable de la emisión del documento. En lo que corresponde bajo responsabilidad solo es utilizado por las jefaturas de las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, de acuerdo al formato señalado en el Anexo N° 06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva.

8.4.2. Los servidores que no sean responsables de una unidad de organización y que estén sujetos bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728, Decreto Legislativo N° 1057, Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, personal contratado con cargo al Fondo de Apoyo Gerencial al sector público en el marco del Decreto Ley N° 25650 o cualquier otra modalidad contractual que laboren en las diferentes unidades de organización y Dependencias conformantes del Gobierno Regional de Arequipa, no pueden hacer uso de un sello personal, bajo responsabilidad, estando sujetos a sanciones administrativas y penales según corresponda.

8.4.3. Los servidores cuando tengan que firmar algún tipo de documento, en la parte final del documento pondrá sus nombres y apellidos completos, su profesión o cargo que desempeña y la denominación de la unidad de organización donde labora. La comunicación es netamente interna, por ningún motivo podrán emitir documentos de comunicación externa del Gobierno Regional de Arequipa.

8.4.4. A través de la presente Directiva, se dispondrá el diseño de los sellos, cualquiera sea el modelo, de las diferentes unidades de organización del Gobierno Regional de Arequipa, quedando bajo responsabilidad de las jefaturas de las diferentes unidades de organización de la entidad cumplir con el modelo dispuesto en la presente directiva, el cual podrá ser adquirido a través del Anexo N°06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva.

8.4.5. Para la adquisición de los sellos, cada unidad de organización gestionará la adquisición de sus sellos, cumpliendo con el modelo dispuesto en el Anexo N°06: Modelo de Sellos, de la presente Directiva.

8.5. DE LA FIRMA DIGITAL E INTEROPERABILIDAD ENTRE ENTIDADES DEL ESTADO

8.5.1. La firma digital es aquella firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no puedan derivar de ella la clave privada.

8.5.2. La firma digital posee la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita.

8.5.3. Los documentos electrónicos con firma digital se encuentran conservados y almacenados con las medidas de seguridad y cumplimiento de normatividad correspondiente, garantizando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

8.5.4. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, identifica y prioriza los procesos donde se implementen de manera gradual y progresiva las firmas y certificados digitales, según lo establecido por las normas vigentes. Priorizando las acciones de implementación de firmas y certificados digitales, como son:

a. Documentos electrónicos a ser firmados digitalmente.
b. Diagrama de flujo del proceso actual y propuesto.
c. Identificación de la etapa del proceso en que se firma digitalmente.
d. Aplicativos que utilizan el componente de firma digital empleados en los procesos.
e. Los requerimientos solicitados están en función a las necesidades de las Unidades de organización y la normatividad vigente.

8.5.5. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, evalúa la viabilidad de los sistemas o aplicativos que utilicen la firma y certificado digital, elabora y ejecuta el plan de implementación en coordinación con la unidad de organización solicitante.

8.5.6. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, realiza el despliegue de la arquitectura tecnológica y de sistemas para el uso y aplicación de los certificados y firmas digitales en los documentos electrónicos generados por los Servidores, con el uso de su respectivo DNI electrónico y en el caso de no contar con DNI electrónico se realizará mediante un validador de firma digital interno que solo tendrá validez para trámites dentro de la institución.

8.5.7. Para el caso de utilización del **DNI electrónico** se procede de la siguiente manera:

a. Las jefaturas de las unidades de organización, remiten la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, la relación de los funcionarios y servidores que cuentan con autorización de acceso, para firmar digitalmente con el uso de su DNI electrónico, desde los sistemas de información institucionales, indicando la descripción de su cargo, rol, atribución o facultad que ostente el funcionario o servidor público.

b. Una vez concluido lo indicado en el anterior numeral, los funcionarios y servidores autorizados deben contar con lectores de tarjeta inteligente para DNI electrónico y se les configurará los accesos correspondientes en los sistemas de información institucionales, desde donde se realiza la firma digital en los documentos electrónicos correspondientes a los actos de administración, actos administrativos, procedimientos administrativos y servicios digitales, entre otros.

8.5.8. Para el caso de utilización de **token criptográfico**, se procede de la siguiente manera:

a. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, gestiona con el RENIEC la obtención de los certificados digitales de los funcionarios y servidores, autorizados a firmar o visar digitalmente.

b. El personal autorizado a firmar o visar digitalmente recibe del RENIEC por correo electrónico el enlace con el usuario y la clave para la descarga del certificado digital.

c. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, coordina con quien corresponda la instalación del certificado digital asignado al personal, autorizados a firmar o visar digitalmente.

d. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, para atender las necesidades de los usuarios podrá adquirir los tokens criptográficos configurar y entregar a los funcionarios y servidores, previa firma del acta correspondiente.

e. La Oficina Regional de Administración en coordinación con la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, realizan el seguimiento y control de la ejecución del plan de implementación.

8.5.9. Del procedimiento para la **cancelación del certificado digital**:

a. Las Jefaturas de las unidades de organización usuarias, solicitan la cancelación del certificado de digital de los funcionarios y servidores cuya relación laboral ha concluido, a la Oficina Regional de Administración o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, la cual mediante proveído la deriva a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, para su trámite interno.

b. La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados, gestiona la cancelación del certificado digital.

c. De no ser necesario el uso de la firma digital en un proceso definido, la Jefatura de la unidad de organización correspondiente, debe comunicar dicha situación a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación o la que haga a sus veces en los órganos desconcentrados.

8.5.10. Del uso de **la firma y certificado digital**

a. Los suscriptores de las unidades de organización, deben hacer uso de la firma y certificado digital en todos los documentos electrónicos que, emitan en el marco de su competencia funcional.

b. Los suscriptores de las Unidades de organización, son responsables del contenido del documento electrónico en el que firmen digitalmente, a través de los sistemas de información Institucional.

c. Excepcionalmente, cuando por razones técnicas del sistema informático, el suscriptor no pueda firmar digitalmente el documento electrónico, puede usar la firma manuscrita, a fin de no paralizar las labores diarias en el cumplimiento de sus funciones.

d. El documento electrónico firmado digitalmente debe ser almacenado en la base de datos de la unidad de organización correspondiente, en archivo digital con formato PDF o similar y almacenado con las firmas digitales y sellos de tiempo correspondiente, para futuras referencias de ser el caso y conforme a la normatividad vigente.

e. Los tipos documentales que deben ser considerados para la aplicación de la firma digital, son tanto en los documentos de comunicación interna como externa, tales como: Oficios, Informes, Memorandos, Cartas, actos administrativos, títulos habilitantes y otros.

8.5.11. Interconexión con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) para facilitar el intercambio oportuno de documentos electrónicos entre las entidades del Estado Peruano. En cumplimiento con la política de simplificación administrativa del Estado, en consonancia con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1310.
Esto permitirá el envío automático de documentos electrónicos entre estas entidades a través de la Plataforma de Interoperabilidad del Estado.

8.6. RESTRICCIONES DE LAS COMUNICACIONES ESCRITAS

8.6.1. El contenido de algunas comunicaciones puede dar lugar a restringir su difusión y/o acelerar su atención; la restricción o urgencia es establecida por la jefatura de la unidad de organización o Dependencia donde se elabora el documento, para lo cual el funcionario utiliza un sello con tinta roja, colocado en la parte superior derecha a fin de determinar la celeridad del trámite del documento.

8.6.2. Dicha celeridad se debe al grado de confiablidad o privacidad del documento, como son:

a. **SOBRE CERRADO.** - Las comunicaciones pueden ser confidenciales, para estos casos deben ser conocidas solo por las personas a las que está destinada; puede referirse a cuestiones de personal o a acciones de carácter administrativo. La documentación debe llevar en la parte superior derecha la inscripción **"CONFIDENCIAL", s**ello con tinta roja.

8.6.3. La documentación por el **Grado de Atención**, puede ser clasificada como:

a. **NORMAL**. – Documentación que su atención interna debe realizarse en un tiempo máximo de siete (7) días hábiles a excepción de las disposiciones de la Alta Dirección.

b. **URGENTE**. - Es aquella documentación que por sus características debe tramitarse de inmediato. Su atención Interna debe efectuarse en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles, pudiendo ser prorrogado por dos (2) días hábiles adicionales. La documentación debe llevar en la parte superior derecha el Sello de **" URGENTE"**, con tinta roja.

c. **MUY URGENTE**. - Es aquella documentación que por sus características su atención interna debe efectuarse en un plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde el mismo día de su recepción, pudiendo prorrogarse un (1) día hábil adicional.

8.6.4. Lo descrito en el numeral anterior, los incisos a, b y c corresponde a una necesidad institucional de carácter interno.

IX. DISPOSICIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL - SGD AREQUIPA

9.1. El Sistema de Gestión Documental (SGD) es un software automatizado de gestión administrativa de uso y propiedad del Gobierno Regional de Arequipa, el mismo que permite el reconocimiento de los documentos emitidos mediante la incorporación del certificado digital, en los documentos electrónicos emitidos; dicha aplicación permite efectuar el registro, control, seguimiento detallado y estricto de los documentos que se procesan en la Institución, tanto externos como internos de forma física y virtual.

9.2. PROCEDIMIENTO PARA SER USUARIO EN EL SGD:

9.2.1. USUARIOS PERSONALES. - Corresponde a Funcionarios, Servidores y Contratados bajo el Régimen del Decreto Legislativo N° 276, Decreto Legislativo N° 728, Personal Contratado bajo el Régimen Laboral Especial del Decreto Legislativo N° 1057, Personal que se encuentre bajo el Régimen de la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, personal contratado con cargo al Fondo de Apoyo Gerencial al sector público en el marco del Decreto Ley N° 25650 y normativa vigente que laboran en las diferentes unidades de organización de la Sede Central y Dependencias conformantes del Gobierno Regional de Arequipa

a. En la Sede Central del Gobierno Regional de Arequipa

- La unidad de organización correspondiente, enviará mediante documento los datos personales del personal que necesita trabajar en el SGD, como: Nombres y apellidos completos, DNI, labores que va a realizar, información que son enviados a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
- La Oficina de Gestión de Recursos Humanos, revisa la información y de estar conforme, la remite a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación, quienes, con la conformidad de los datos, otorga al personal asignado el usuario correspondiente.
- El personal asignado ingresa su clave, la cual por ningún motivo puede ser revelada a terceros.

b. En las demás dependencias del Gobierno Regional de Arequipa

- La unidad de organización correspondiente, enviará mediante documento los datos personales del personal que necesita trabajar en el SDG, como: Nombres y apellidos completos, DNI, labores que va a realizar, información que son enviados a la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.
- La Oficina de Gestión de Recursos Humanos de estar conforme, la remite a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación, quienes, con la conformidad de los datos, otorga al personal asignado el usuario correspondiente.
- El personal asignado ingresa su clave, la cual por ningún motivo puede ser revelada a terceros.

9.2.2. USUARIOS GENÉRICOS. - Para los casos especiales que corresponde a personas que, dada su naturaleza de servicio en la entidad, las Jefaturas de las diferentes unidades de organización y

Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, podrán solicitar usuario para el uso del SGD, siguiendo el mismo procedimiento del anterior numeral 9.2.1, según corresponda.

9.3. INFORMACIÓN EN EL DASHBOARD (PANEL):

9.3.1. SEMAFORIZACIÓN DE NOTIFICACIONES

a. **Notificación de color verde:** La información se encuentra dentro de los parámetros permitidos.
b. **Notificación de color ámbar:** La información se encuentra próxima a incumplir con los parámetros permitidos.
c. **Notificación de color rojo:** La información está incumpliendo con los parámetros establecidos.

9.3.2. BLOQUEOS DE EMISIÓN DE DOCUMENTOS

a. **Por Recepción:** Se bloqueará tanto a la unidad de organización emisora como receptora si no se ha procedido a aceptar un documento derivado en siete (7) días calendarios.
b. **Por cantidad de Documentos en la unidad de organización:** Cada jefe de la unidad de organización determinará la cantidad de documentos que pueden tener como pendientes en su dependencia. Si se sobrepasa de la cantidad de documentos permitidos se procederá a bloquear a la unidad de organización hasta que se tramite los documentos pendientes y este se encuentre por debajo de la cantidad de documentos permitidos.
c. **Por número de días en poder de trabajador:** Cada jefe de la unidad de organización determinará la cantidad de días como máximo que puede tener un trabajador de su dependencia un documento pendiente. Se procederá a bloquear a la unidad de organización hasta que el o los trabajadores tramiten sus documentos pendientes que han excedido el tiempo límite para poder tramitarlos.
d. **Por archivado temporalmente:** Un documento es archivado temporalmente cuando no se tiene la información necesaria en el momento para poderlo tramitar. Solo se podrá tener un documento archivado temporalmente por un máximo de 60 días. Pasado los 60 días se procederá a bloquear a la unidad de organización hasta que tramiten el o los expedientes archivados temporalmente que sobrepasaron los 60 días.

9.3.3. SITUACIÓN DE DOCUMENTOS A NIVEL USUARIO

a. **Documentos por recibir:** Notificación de que se tiene documentos por recibir a nivel de usuario.
b. **Documentos en proceso:** Notificación de la cantidad de documentos pendientes a nivel de usuario que se encuentra en la bandeja de procesos.
c. **Documentos archivados temporalmente:** Notificación de la cantidad de documentos a nivel de usuario que se encuentran archivados temporalmente.

9.3.4. SITUACIÓN DE DOCUMENTOS A NIVEL DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN

a. **Documentos por recibir:** Notificación de que se tiene documentos por recibir a nivel de la unidad de organización.
b. **Documentos en proceso:** Notificación de la cantidad de documentos pendientes a nivel de unidad de organización. que se encuentra en la bandeja de procesos.
c. **Documentos archivados temporalmente:** Notificación de la cantidad de documentos a nivel de unidad de organización que se encuentran archivados temporalmente.
d. **Documentos en proceso en la unidad de organización:** Cantidad de documentos pendientes que tiene cada trabajador de la unidad de organización.

9.3.5. **Otros:** En el panel se podrá publicar información de interés para las unidades de organización.

9.4. GENERACIÓN DEL REGISTRO DE DOCUMENTOS EN EL SGD

9.4.1. La generación del registro de documentos a través del SGD puede realizarse dependiendo del tipo de documento a registrar, los cuales pueden ser: externos, internos o digitales.

9.4.2. DOCUMENTOS EXTERNOS

a. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que hagas a sus veces, generará el registro del ingreso de documentos externos a la entidad al momento de su recepción.

b. Excepcionalmente, las unidades de organización podrán recepcionar documentos externos directamente, siempre que la Jefatura de la unidad de organización lo haya solicitado a Secretaría General o la que haga sus veces y esta lo autorice.

c. Los locadores de servicios presentarán sus informes como documentos externos sin utilizar siglas, logos, pie de páginas con datos del Gobierno Regional de Arequipa.

9.4.3. DOCUMENTOS INTERNOS

a. Los documentos internos pueden ser generados o tramitados a través del sistema.
b. **Plantilla de documento:** Los usuarios podrán utilizar un procesador de texto incluido en el SGD Arequipa, el cual contará con plantillas establecidas por cada tipo de documento. Las plantillas de los tipos de documentos se encuentran en los anexos de la presente directiva.

9.4.4. DIGITAL

a. Los documentos digitales adjuntos tendrán un tamaño como máximo de 5 Mb.
b. Los documentos adjuntos podrán ser en formatos doc, docx y pdf.
c. Los documentos se convertirán a formato pdf y se le insertará un código QR en la primera hoja a lado derecho con los datos del documento.

9.5. OPERACIONES EN EL SGD

9.5.1. RECEPCIÓN

a. Verificación de datos del documento
b. Revisión de reporte de adjuntos

9.5.2. DERIVACIÓN

a. Colocar en observaciones cuando se tiene antecedentes el siguiente mensaje "Se adjunta antecedentes en # folios del expediente a adjuntar. Ejemplo*: Se adjunta antecedentes en 121 folios.*

b. Colocar en observaciones cuando se adjunte documentos referenciales los cuales no son parte del expediente, documentos referenciales como files, archivadores de palanca, paquetes, sobres, proyectos de documentos, documentos de adquisiciones de bienes y servicios, planillas, comprobantes de pago, resoluciones, etc. Ejemplo:
"Se adjunta antecedentes en 121 folios + 4 archivadores de palanca en 172 folios del Proceso de selección N° 0001-2022-GRA/OLP"

c. **Notas subsanables:** errores de foliación, impresión a doble cara, hojas fedateadas, etc. Indicando en el folio observado, etc. Ejemplos:
Error de foliación "falta folio 58"
Folio 60 con Documento N°222222 viene fedateado.

9.5.3. ADJUNTAR

a. Colocar en observaciones al momento de adjuntar:

- Cuando se adjunta antecedentes, se coloca el número de folios del expediente a adjuntar. Ejemplo: *"Se adjunta antecedentes en 121 folios".*

- Cuando se adjunta documentos referenciales como files, archivadores de palanca, paquetes, sobres, proyectos de documentos, documentos de adquisiciones de bienes y servicios, planillas, comprobantes de pago, resoluciones, etc., Ejemplo: *"Se* adjunta *antecedentes en 121 folios + 4 archivadores de palanca en 172 folios del Proceso de selección N° ..."*

b. **Notas subsanables:** Errores de foliación, impresión a doble cara, hojas fedateadas, etc. Indicando en el folio observado, etc. Ejemplo: "*Error de foliación "falta folio 58", "Folio 60 con Documento N° 222222 viene fedateado."*

9.5.4. ARCHIVAR

a. Los nombres de los archivadores definitivos deben coincidir con los nombres de los archivadores físicos.
b. Cuando se archiva el documento de manera definitiva se debe indicar el motivo de culminación de trámite, el mismo que se detalla en forma manuscrita en el documento físico.
c. Los documentos digitales no necesariamente se deben imprimir para archivar.

9.5.5. BLOQUEO DEL SISTEMA

a. Existen cuatro causales por las cuales se bloquea el sistema:

- **Por no recepcionar documentación**. - Si en siete (7) días no se recepciona un documento vía sistema, el SGD bloqueará tanto al remitente como al destinatario hasta que hagan la recepción correcta y se soluciona el problema.

- **Vencimiento de plazos de atención. -** Cada unidad de organización tiene un número de días para atender y/o resolver la documentación o expediente, si en ese plazo no se atiende, el SGD bloqueará el sistema hasta que atienda la documentación.

- **Documentos pendientes**. - Tiene un número máximo de expedientes que pueden estar pendientes, si se supera el número asignado, el SGD bloqueara el sistema hasta que se atiendan los expedientes.

- **Vencimiento del Archivo Temporal**. - Un documento es archivado temporalmente cuando no se tiene la información necesaria en el momento para poderlo tramitar. Solo se podrá tener un documento archivado temporalmente por un máximo de 60 días. Pasado los 60 días se procederá a bloquear a la unidad de organización hasta que tramiten el o los expedientes archivados temporalmente que sobrepasaron los 60 días.

X. DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL

10.1. La Mesa de Partes Virtual es un medio alternativo que el Gobierno Regional de Arequipa a través de sus unidades de organización y Dependencias pone a disposición del administrado, sin perjuicio de la opción de utilizar la Mesa de Partes Presencial.

10.2. El Gobierno Regional de Arequipa dentro de sus planes de desarrollo y modernización administrativa y procurando salvaguardar la integridad de las personas, a fin de mantener el distanciamiento social, ha puesto a disposición de los administrados el módulo de Mesa de Partes Virtual, el cual permitirá presentar documentos y expedientes virtualmente a través del siguiente enlace: http://mpv.regionarequipa.gob.pe/.

10.3. El procedimiento administrativo electrónico se realizará respetando todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin que se afecte el derecho de defensa ni la igualdad de las partes, debiéndose prever las medidas pertinentes cuando el administrado no tenga acceso a medios electrónicos.

10.4. El Gobierno Regional de Arequipa a través de sus diferentes unidades de organización y Dependencias, garantiza la conservación en soporte electrónico de los documentos presentados por el administrado a través de la Mesa de Partes Virtual.

10.5. En caso las Gerencias Regionales, Proyectos Especiales u Órganos Desconcentrados, que deseen contar con su propia mesa de partes virtual, deberán de realizar las gestiones para su implementación y que esta, este integrada al sistema de gestión documental vigente.

10.6. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA EL USO DE LA MESA DE PARTES VIRTUAL

10.6.1. El administrado al ingresar a la Mesa de Partes Virtual, acepta los términos y condiciones de uso de dicho sistema, quedando supeditado a las acciones administrativas, penales y civiles que correspondan, en caso se verifique el incumplimiento de los mismos.

10.6.2. Pueden acceder a la Mesa de Partes Virtual http://mpv.regionarequipa.gob.pe/, las personas naturales o personas jurídicas debidamente representadas.

10.6.3. Los documentos electrónicos creados o registrados en el SGD, tienen la misma validez que los documentos creados o recibidos por medios convencionales.

10.6.4. El uso de la Mesa de Partes Virtual, en cuanto a la gestión documental interna o externa, está será eficiente y efectiva, procurando la eliminación de acciones innecesarias, adoptando buenas prácticas que hagan dinámica la comunicación en beneficio de nuestros administrados.

10.6.5. Se brindará la asistencia necesaria al administrado para el uso de dicho sistema, a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual. El Gobierno Regional de Arequipa se reserva el derecho de suspender, modificar o retirar los servicios digitales de Mesa de Partes Virtual, en caso fortuito o de fuerza mayor, dando oportuno aviso al público en general.

10.6.6. El administrado debe tener en cuenta que, es responsable del contenido y registro de la información de los documentos que presenta y estos tienen carácter de declaración jurada.

10.6.7. El administrado podrá presentar sus documentos a la Mesa de Partes Virtual a través del **Formulario Web,** formulario que se encuentra dividido en dos secciones: origen del documento y datos del documento, según el Anexo N° 11 de la presente Directiva, se encuentra en el Portal Institucional del Gobierno Regional de Arequipa.

10.6.8. La presentación de un documento involucra el registro y envío de un documento principal y sus anexos en un solo archivo en **formato PDF**, el documento no debe exceder los 5 MB, caso contrario, se deberá utilizar la opción de registrarlo en almacenamiento en la nube (Google Drive, Dropbox, Onedrive, Etc).

10.6.9. Con respecto a lo dispuesto en el numeral anterior, es obligatorio descargar la documentación remitida mediante el enlace adjunto, en un plazo de máximo de 48 horas. Esta información deberá ser cautelada por la unidad de organización a la que fue remitida, pudiendo ser guardada en cualquier medio óptico (CD, DVD, Bluray).

10.6.10. La derivación de los documentos presentados a través de la Mesa de Partes Virtual, se realizarán en el mismo día de iniciada la jornada de trabajo y las unidades de organización a quienes va dirigido el documento deberán recepcionarlo y descargarlo del sistema el mismo día de derivación, obligatoriamente.

10.7. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

10.7.1. Para el registro del **ORIGEN DEL DOCUMENTO**, deberá seleccionar el tipo de persona, la cual puede ser:

a. Persona Natural

1. En la sección ***Documento de identidad***, seleccionar el tipo de documento de identidad, el cual puede ser: Documento Nacional de Identidad (DNI), Carnet de Extranjería o Pasaporte.
2. En la sección ***Número*** digitar el número del documento de identidad seleccionado.
3. En la sección ***Firma***, una vez digitado el número del documento de identidad automáticamente a aparecerán los datos del administrado, considerado como la persona que firma el documento a presentar.
4. En la sección ***Teléfono*** digitar el número de celular o teléfono, para la comunicación oral con el administrado en caso se den observaciones.
5. En la sección ***Correo Electrónico*** digitar el email, para la notificación en caso se presente alguna observación al documento a presentar

b. Persona Jurídica:

1. En la sección ***RUC,*** digitar el número de RUC.
2. En la sección ***Razón Social***, digitar la Razón Social completa.
3. En la sección ***Documento de identidad***, seleccionar el tipo de documento de identidad, el cual puede ser: Documento Nacional de Identidad (DNI), Carnet de Extranjería o Pasaporte.
4. En la sección ***Número*** digitar el número del documento de identidad seleccionado.
5. En la sección ***Firma***, una vez digitado el número del documento de identidad automáticamente a aparecerán los datos del administrado, considerado como la persona que firma el documento a presentar.
6. En la sección ***Teléfono*** digitar el número de celular o teléfono, para la comunicación oral con el administrado en caso se den observaciones.
7. En la sección ***Correo Electrónico*** digitar el email para la notificación en caso se presente alguna observación al documento a presentar.

c. Otra

1. En la sección ***Entidad, representación, etc.*** digitar el nombre de la entidad, asociación, etc.
2. En la sección ***Documento de identidad***, seleccionar el tipo de documento de identidad, el cual puede ser: Documento Nacional de Identidad (DNI), Carnet de Extranjería o Pasaporte.
3. En la sección ***Número*** digitar el número del documento de identidad seleccionado.
4. En la sección ***Firma***, una vez digitado el número del documento de identidad automáticamente a aparecerán los datos del administrado, considerado como la persona que firma el documento a presentar.
5. En la sección ***Cargo***, digitar el cargo que desempeña la persona que está presentando el documento en su representada.
6. En la sección ***Teléfono*** digitar el número de celular o teléfono, para la comunicación oral con el administrado en caso se den observaciones.
7. En la sección ***Correo Electrónico*** digitar el email para la notificación en caso se presente alguna observación al documento a presentar.

10.7.2. Para el registro de **DATOS DEL DOCUMENTO**, se deberá completar la siguiente información:

1. En la sección ***Tipo de documento***, seleccionar el tipo de documento el cual puede ser: oficio, carta, informe, solicitud, etc.
2. En la sección ***Número*** digitar el número del documento.

3. En la sección ***Siglas***, digitar el año y las siglas adicionales del documento.
4. En la sección ***Fecha del documento***, seleccionar la fecha en la que se está presentando el documento.
5. En la sección ***Folios*** digitar el número de folios del documento.
6. En la sección ***Asunto*** digitar el tema a tratar en el documento.
7. En la sección ***Archivo PDF*** Adjuntar en un solo archivo en formato PDF el expediente que no sea mayor a 5Mb. En caso el expediente a presentar tenga un **tamaño mayor a 5 Mb** se deberá activar la casilla "***Agregar enlace a documento cargado en servicio en la nube***" y se deberá registrar el enlace directo al archivo grabado, el cual debe estar grabado en un servidor de internet (La nube): Google Drive, One Drive, Dropbox, etc.
8. En la sección ***Observaciones***, en caso de haber observaciones se podrá registrar estas en la presente sección, con un máximo de 60 caracteres.

10.7.3. Para **FINALIZAR EL REGISTRO**, es necesario seleccionar la casilla de "***Acepto recibir notificaciones al correo electrónico y teléfono indicados***", y hacer clic en el botón "**presentar documento**".

10.7.4. Al finalizar el registro del expediente, el sistema emitirá un comprobante de presentación (cargo digital) con los datos generales del documento como el número de SGD, número de expediente, número de folios, fecha de presentación, datos del remitente y un código QR para realizar el seguimiento del trámite.

XI. DISPOSICIONES DE LA RECEPCIÓN DOCUMENTAL

11.1. CONSIDERACIONES PREVIAS PARA LA RECEPCION

11.1.1. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA POR EL ADMINISTRADO, la documentación tanto física como electrónica presentada por el administrado deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, concordante con la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su TUO vigente, los cuales se detallan a continuación:

a. Nombres y apellidos completos, domicilio indicando calle, avenida, número de casa, distrito, provincia, departamento, teléfono fijo o celular, correo electrónico y número de Documento Nacional de Identidad o carné de extranjería del administrado y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.

b. La expresión concreta del pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y cuando le sea posible, los de derecho.

c. Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

d. La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.

e. La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto. Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.

f. La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.

11.1.2. UNIDADES FUNCIONALES DE RECEPCIÓN

a. El Gobierno Regional de Arequipa está obligado a implementar y establecer Unidades Funcionales de Atención al Ciudadano, en todas sus sedes para la recepción de documentos.

b. Dichas unidades funcionales tenderán a administrar su información en soporte informático, cautelando su integración al Sistema de Gestión Documental de la entidad.

c. Tales Unidades Funcionales, están a cargo de llevar un registro del ingreso de los escritos que sean presentados y la salida de aquellos documentos emitidos por nuestra Institución, dirigidos a otros órganos o administrados. Para el efecto, expiden el cargo, practican los asientos respectivos respetando su orden de ingreso o salida, indicando su número de ingreso, naturaleza, fecha, remitente y destinatario. Concluido el registro, los escritos o resoluciones deben ser cursados el mismo día a sus destinatarios.

d. A través de dichas Unidades Funcionales, los administrados realizan todas las gestiones pertinentes a sus procedimientos y obtienen la información que requieran con dicha finalidad.

e. Se adoptarán las siguientes acciones para facilitar la recepción de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración:

- La puesta en vigencia de programas de racionalización del tiempo de atención por usuario y la mayor provisión simultánea de servidores dedicados exclusivamente a la atención de los usuarios.
- El servicio de asesoramiento a los usuarios para completar formularios o modelo de documentos.
- Adecuar el régimen de horas hábiles para la atención al público.
- Estudiar la estacionalidad de la demanda de sus servicios y dictar las medidas preventivas para evitarla.
- Instalar mecanismos de autoservicio que permita a los usuarios suministrar directamente su información, tendiendo al empleo de niveles avanzados de digitalización.

11.1.3. OBLIGACIONES DE UNIDADES FUNCIONALES DE RECEPCIÓN

a. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces, orienta al administrado en la presentación de sus solicitudes y formularios, quedando obligada a recibirlos y darle ingreso para iniciar o impulsar los procedimientos, sin que en ningún caso pueda calificar, negar o diferir su admisión.

b. Quien recibe las solicitudes o formularios debe anotar bajo su firma en el propio escrito, la hora, fecha y lugar en que lo recibe, el número de fojas que contenga, la mención de los documentos acompañados y de la copia presentada. Como constancia de recepción, es entregada la copia presentada diligenciada con las anotaciones respectivas y registrada, sin perjuicio de otras modalidades adicionales, que por razón del trámite sea conveniente extender.

11.2. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS EXTERNOS

11.2.1. El escrito presentado por el Administrado será en papel simple, acompañado de una (01) copia de contenido similar al original y legible. El escrito y los documentos que lo acompañen deben estar foliados en una sola correlación de abajo hacia arriba o de atrás para adelante, en números arábigos.

11.2.2. El personal de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o quien haga a sus veces, deberá indagar y verificar si el documento presentado tiene antecedentes ante el Gobierno Regional de Arequipa, con el registro SGD y hoja de seguimiento anterior, en este caso deberá colocar el número que dio origen al trámite. Para tal efecto, se publicará en lugar visible de atención al público tal atingencia.

11.2.3. Una vez recibida la documentación, debe ser procesada en el SGD, dicho sistema asignará dos números el: Número de Registro del Documento y el Número de Expediente, los cuales permitirán identificar el documento en su recorrido por las diferentes unidades de organización que se pronuncien sobre su contenido, hasta que finalmente se dé respuesta de lo peticionado y/o se archive.

11.2.4. El "Cargo" del administrado será la copia presentada, debidamente sellada por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, donde se indicará Fecha, Número de Registro del Documento y el Número de Expediente, fecha, hora, folios y firma. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces de acuerdo a las necesidades utilizará sellos. El cargo así expedido tiene el mismo valor legal que el original.

11.2.5. Tanto en el documento original como el cargo se deberán consignar el número de registro, hora y fecha de ingreso bajo responsabilidad del servidor que recibe el documento de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces. En el SGD deberá consignar el mismo número de registro y fecha.

11.2.6. El administrado, una vez presentado su escrito en la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, podrá revisar el estado de su trámite a través de la página oficial del Gobierno Regional de Arequipa, en la sección de seguimiento de trámites o a través del siguiente enlace: https://mpv.regionarequipa.gob.pe/consulta/.

11.2.7. En los casos que de forma errónea es tramitado un documento y/o expediente a una unidad de organización que no corresponde, de manera inmediata y bajo responsabilidad, debe ser derivado y tramitado a la unidad de organización pertinente con la anotación entre comillas "por corresponder".

11.2.8. En caso se presenten documentos o copias destinados a más de una unidad de organización o destinatario, se le consignará un único número registro de documento, sin generar diferentes números a cada uno, con la finalidad de evitar tramitaciones paralelas. Lo mismo se aplicará para documentos múltiples, circulares u otros. En este sentido, se deberá consignar un asiento para cada acto, derivación o asignación del mismo documento.

11.2.9. El personal del Gobierno Regional de Arequipa no podrá consignar número distinto al asignado por el SGD, este número deberá ser utilizado hasta la culminación del trámite.

11.2.10. Los documentos derivados directamente por las unidades de organización y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, vía fax o correo electrónico, siguen el procedimiento regulado en esta Directiva para la recepción de documentos. En estos casos, una vez que el documento físico sea remitido, se verifica el ingreso anterior al SGD y se remite a la unidad de organización en donde se encuentra pendiente la Hoja de Ruta asignada, de acuerdo a la información consignada en el SGD.

11.3. RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS INTERNOS

11.3.1. Para la recepción de un documento internos en el SGD, se realiza la verificación de su contenido y una vez verificada que la información está conforme, se coloca el sello de recepción, fecha y hora. Se pueden recibir físicamente y virtual los documentos que les sean derivados mediante el SGD.

11.3.2. El personal responsable de la recepción colocará el sello de recepción con la fecha, la hora, el número de folios y firma, tanto en el original como en el cargo.

11.3.3. La documentación derivada a la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, remitida por las diferentes unidades de organización, para ser derivadas a otras Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, así como otras Instituciones Públicas y Privadas, deben contener obligatoriamente, según corresponda, los siguientes conceptos señalados en el numeral 8.1.3 de la presente Directiva.

11.3.4. Las Gerencias Regionales, Proyectos Especiales y Órganos Desconcentrados que emitan documentación a nombre propio para las Jefaturas de las unidades de organización de la Sede Central del Gobierno Regional de Arequipa, ésta será tramitada directamente a dichas unidades de organización, bajo responsabilidad del responsable de dicha Dependencia.

11.3.5. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano de la Sede Central del Gobierno Regional de Arequipa, por ningún motivo recibirá la documentación señalada en el numeral anterior, bajo responsabilidad del jefe de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o del personal que atendió y firmo al cargo.

11.3.6. Cada unidad de organización o Dependencia del Gobierno Regional de Arequipa deberá registrar en el SGD el trámite del documento efectuado en su sede en un asiento, consignando el nombre del destinatario y el detalle de las acciones respectivas.

11.4. PRESENTACIÓN MEDIANTE CORREO CERTIFICADO

11.4.1. Los administrados pueden remitir sus escritos, con recaudos completos, mediante correo certificado con acuse de recibo a la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano, la que consigna en su registro el número del certificado y la fecha de recepción.

11.4.2. El administrado exhibe al momento de su despacho el escrito en sobre abierto y cautela que el recepcionista imprima el sello fechador tanto en su escrito como en el sobre.

11.4.3. Disposiciones del correo electrónico institucional:

a. Responsabilidades de la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

- Administrar el correo electrónico institucional, así como brindar el soporte técnico necesario que garantice y mejore la operatividad de este servicio; eximiendo su responsabilidad, en los problemas de índole técnico del proveedor de Internet de la entidad que pudieran presentarse y que ocasionen anomalías en el servicio.
- Activar, desactivar y suspender por un periodo determinado o en su defecto cancelar las cuentas de correo electrónico por inactividad o mal uso, comunicando esta situación a los niveles correspondientes.
- Garantizar la privacidad de las cuentas de correo electrónico institucional de todos los usuarios.
- Disponer del servicio de atención de incidentes y asistencia técnica al usuario a través de los canales disponibles de mesa de ayuda, tales como: llamada telefónica, correo electrónico, memorando por trámite documentario u otros que se encuentren vigentes.

b. De la asignación de cuenta:

- La Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones habilitan un correo electrónico para el usuario, el cual tendrá el formato del primer carácter del nombre seguido del apellido paterno. En caso de existir dos definiciones similares, se deberá considerar la incorporación de la primera letra del segundo apellido y/o agregar la primera letra del segundo nombre.

- La Oficina de Gestión de Recursos Humanos o quien haga a sus veces en los Órganos Desconcentrados, comunican formalmente a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, las altas de personal bajo cualquier modalidad, para la activación y asignación de la cuenta de correo electrónico institucional, en un plazo no mayor de un día (01) hábil de suscrito el contrato o de publicada la resolución de designación del funcionario o directivo.

- Las unidades de organización de la entidad, a través de su titular o responsable, pueden solicitar la habilitación de correos genéricos a nombre de la unidad de organización.

c. De la desactivación de la cuenta

- Para las bajas del personal y desactivación de cuentas, la Oficina de Gestión de Recursos Humanos o quien haga a sus veces en los Órganos Desconcentrados deberá informar con una anticipación mínima de un (01) día hábil previo a la culminación del vínculo entre la entidad y el usuario a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la desactivación de la cuenta institucional asignada.

d. Del uso del correo institucional

- **Uso Institucional**: La utilización del correo electrónico institucional es exclusivamente para fines institucionales, asimismo, deben estar relacionados de manera directa con el cumplimiento de sus funciones asignadas, no debiendo ser usado para asuntos particulares o de otra índole.

- **Usos no Permitidos**: Durante el uso del correo electrónico institucional, se deberán respetar las normas vigentes, no pudiendo utilizarse este correo para remitir mensajes que contravengan alguna norma, o distribuyan contenidos impropios y/o lesivos a la moral, comerciales, o para fines ajenos a la institución, tales como recibir o transmitir música, videos, gráficos e imágenes inapropiadas. El contenido de los mensajes no debe ser injurioso, ofensivo o irrespetuoso, ni debe hacer referencia a temas políticos, religiosos, u otros que por su contenido se aparten de temas propios a los objetivos y/o actividades programadas por la institución.

- En caso el usuario olvide su contraseña, podrá solicitarla a la a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, según corresponda.

- Cuando el usuario deje de usar su lugar de trabajo deberá cerrar la aplicación de correo electrónico para evitar que otra persona use su cuenta de correo.

- Si algún usuario recibiera un correo electrónico desde una dirección de correo institucional, con contenido o mediante modalidad que violente o inobserve la presente directiva deberá comunicar de inmediato este hecho a su jefe inmediato con copia a la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a fin que se puedan tomar las acciones correspondientes.

- Los usuarios no deben abrir correos sospechosos o de procedencia desconocida, y menos ejecutar cualquier archivo que estuviere adjunto, debido a que se corre el riesgo que éste tenga algún virus.

11.5. RECEPCIÓN POR MEDIOS ALTERNATIVOS

11.5.1. Los administrados que residan fuera de la provincia donde se ubican las Unidades Funcionales de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, pueden presentar los escritos dirigidos a otras

Dependencias de la entidad, por intermedio del órgano desconcentrado ubicado en su lugar de domicilio, si lo hubiera. Asimismo, podrán hacer uso de la mesa de partes virtual de la entidad.

11.5.2. Dentro de las veinticuatro horas inmediatas siguientes, dichas unidades remiten lo recibido a la autoridad destinataria mediante cualquier medio expeditivo a su alcance, indicando la fecha de su presentación.

11.5.3. Solo en los casos de la recepción de documentos de comunicación interna, se podrá realizar a través del correo institucional de las unidades de organización y se deberá tomar en consideración lo dispuesto en el inciso d. del numeral 11.4.3. de la presente Directiva. La documentación recibida deberá ser cautelada por la unidad de organización a la que fue remitida, pudiendo ser guardada en cualquier medio óptico (CD, DVD, Bluray, entre otros).

11.6. OBSERVACIONES A DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

11.6.1. **Intangibilidad del expediente,** el contenido del expediente es intangible, no pudiendo introducir enmendaduras, alteraciones, entrelineados ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido firmados por la autoridad competente; en ese sentido, los archivos que son enviados por los administrados a través de la Mesa de Partes Virtual y Unidades Funcionales de Recepción no pueden ser manipulados.

11.6.2. Las observaciones a los documentos presentados tanto digital y/o físico, pueden ser las siguientes:

a. Documentación borrosa.
b. Documentación que contenga hojas en blanco o incompleta.
c. Expedientes mal foliados.
d. Archivos que no tengan anexo o adjunto en la nube.
e. Documentos en los que no coincide el archivo PDF con el reporte de adjuntos.
f. Documentos que no tengan numeración de: Oficios, Informes, Memorando, etc.
g. El administrado, por cada asunto que solicita ser atendido, debe presentar por cada solicitud un documento. Por lo tanto, si el administrado quiere ser atendido por otro asunto, lo hará con otro documento, y otra numeración para los casos de Oficios, Informes, Cartas, etc.

NOTA: Para la subsanación de las presentes observaciones se tomará en cuenta el tiempo perentorio de acuerdo a Ley.

11.6.3. Deben ser recibidos todos los formularios o escritos presentados, no obstante incumplir los requisitos establecidos en el presente Subtítulo y que no estén acompañados de los recaudos correspondientes o se encuentren afectados por otro defecto u omisión formal prevista en el TUPA, que amerite corrección. En un solo acto y por única vez, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano, o la que haga sus veces, al momento de su presentación, realiza las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, invitando al administrado a subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

11.6.4. La observación debe anotarse bajo firma del receptor en la solicitud y en la copia que conservará el administrado, con las alegaciones respectivas si las hubiere, indicando que, si así no lo hiciera, se tendrá por no presentada su petición.

11.6.5. Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables las siguientes reglas:

a. No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de la solicitud o el recurso.
b. No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.
c. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces, no cursa la solicitud o el formulario a la unidad de organización o Dependencia competente, para sus actuaciones en el procedimiento.

11.6.6. Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces considera como no presentada la solicitud o formulario y la devuelve con sus recaudos al interesado cuando se apersone, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado. En el caso que no se apersone el administrado la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga sus veces, se tramitará el expediente al interesado la no procedencia de su solicitud.

11.6.7. Si la documentación presentada no se ajusta a lo requerido impidiendo la continuación del procedimiento, lo cual por su naturaleza no pudo ser advertido por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces al momento de su presentación, así como si resultara necesaria una actuación del administrado para continuar con el procedimiento, la Secretaría General, por única vez, deberá emplazar inmediatamente al administrado, a fin de que realice la subsanación correspondiente. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables lo dispuesto en el numeral 11.6.5. De no subsanar oportunamente lo requerido, se devuelve la documentación al interesado por incumplimiento de los requisitos.

11.6.8. En caso de procedimientos administrativos que se inicien a través de medio electrónico, que no acompañen los recaudos correspondientes o adolezcan de otro defecto u omisión formal previstos en el TUPA que, no puedan ser subsanados de oficio, el Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces requiere la subsanación por el mismo medio, en un solo acto y por única vez en el plazo máximo de dos (2) días hábiles.

11.6.9. Corresponde al administrado presentar la información para subsanar el defecto u omisión en un plazo máximo de dos (2) días hábiles siguientes de efectuado el requerimiento de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces. Mientras esté pendiente dicha subsanación son aplicables las reglas establecidas en el numeral 11.6.5. del presente subtitulo, de no subsanarse oportunamente lo requerido resulta de aplicación lo dispuesto en el numeral 11.6.5. del presente subtitulo.

11.7. SUBSANACIÓN DOCUMENTAL

11.7.1. Ingresado el escrito o formulada la subsanación debidamente, se considera recibido a partir del documento inicial, salvo que el procedimiento confiera prioridad registral o se trate de un procedimiento trilateral, en cuyo caso la presentación opera a partir de la subsanación.

11.7.2. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, está obligada a realizar una revisión integral del cumplimiento de todos los requisitos de las solicitudes que presentan los administrados, se ejecuta en una sola oportunidad, en un solo documento, las observaciones y los requerimientos que correspondan.

11.7.3. Sin perjuicio de lo señalado en el numeral 11.6.5, la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces mantiene la facultad de requerir única y exclusivamente la subsanación de aquellos requisitos que, no hayan sido subsanados por el administrado o cuya subsanación no resulte satisfactoria, de conformidad con lo dispuesto en la presente Directiva. En ningún caso se podrá realizar nuevas observaciones invocando la facultad señalada en el presente párrafo.

11.7.4. El incumplimiento de esta obligación constituye una falta administrativa sancionable de conformidad con lo dispuesto por Ley.

11.7.5. Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento de esta obligación también constituye una barrera burocrática ilegal, siendo aplicables las sanciones establecidas en la normativa sobre prevención y eliminación de barreras burocráticas. Ello, sin perjuicio de la obligación del administrado de subsanar las observaciones formuladas.

XII. DISPOSICIONES DE LA TRAMITACIÓN DOCUMENTAL

12.1. CLASIFICACIÓN Y DERIVACIÓN DOCUMENTOS QUE INGRESAN A LA ENTIDAD

12.1.1. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, traslada la documentación presentada en la forma presencial, en el siguiente horario:

- A las 10:00 horas
- A las 12:00 horas
- A las 14:00 horas
- A las 15:30 horas

NOTA: Las secretarias de las unidades de organización deben dar las facilidades del caso para la recepción de los documentos remitidos por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces.

12.1.2. Los documentos que vienen en sobre cerrado para la Gobernación y otras instancias, no deben ser abiertos y la entrega física de documentos se hará por personal de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano.

12.1.3. Los documentos de carácter confidencial deben ser entregados personalmente al destinatario, bajo responsabilidad.

12.1.4. Se utilizará para los fines de notificación en la Sede Central, al personal de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano, al notificador de Secretaría General o Courier contratado según corresponda.

12.1.5. La Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces y las secretarias de las unidades de organización, para un mejor control de la documentación, llevarán un Libro de Registro de ingreso y salida de los documentos que le son derivados, según corresponda.

12.2. DESPACHO DE DOCUMENTOS

12.2.1. Las secretarias o el personal responsable de la recepción de documentos en las unidades de organización, una vez recibida la documentación ya sea de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces o de otra unidad de organización o dependencia, el mismo día entregara sin mayor demora a su Jefatura los documentos recepcionados, de acuerdo al SGD.

12.2.2. El jefe de la unidad de organización correspondiente de acuerdo al texto del documento, designa y deriva a través del SGD al personal responsable de su atención, pudiendo emitir instrucciones y observaciones, de ser el caso.

12.2.3. La correspondencia con destino externo a nivel local, regional o nacional que envíen las unidades de organización, debe ser gestionada a través de la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces, y en atingencia de URGENCIA, se efectuará mediante Courier, con conocimiento de esta unidad funcional.

12.2.4. También puede utilizarse, en los casos de urgencia, la vía facsimilar o el correo electrónico, siendo necesario que se remita el documento en físico, posteriormente.

12.2.5. Todo documento enviado o entregado debe tener el cargo correspondiente (copia, cuaderno de cargos, reporte, voucher, recibo, talón, número de registro, etc.), debe estar registrado en el sistema computarizado.

12.2.6. Constituye falta de carácter disciplinario y bajo responsabilidad administrativa, que las secretarias o el personal responsable de la recepción de documentos en las unidades de organización reciban documentación en físico de terceros y/o administrados que no hayan entregado dicha documentación por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces.

12.3. PLAZOS Y TÉRMINOS PARA LA ATENCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

12.3.1. Los plazos y términos son entendidos como máximos, se computan independientemente de cualquier formalidad, y obligan por igual a la administración y a los administrados, sin necesidad de apremio, en aquello que respectivamente les concierna.

12.3.2. Los plazos para el pronunciamiento, en los procedimientos administrativos, se contabilizan a partir del día siguiente de la fecha en la cual el administrado presentó su solicitud, salvo que se haya requerido subsanación en cuyo caso se contabilizan una vez efectuada esta.

12.3.3. Toda autoridad debe cumplir con los términos y plazos a su cargo, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel.

12.3.4. Es derecho de los administrados exigir el cumplimiento de los plazos y términos establecidos para cada actuación o servicio.

12.3.5. PLAZOS MÁXIMOS PARA REALIZAR ACTOS PROCEDIMENTALES

a. En los casos en que por Ley expresa no se establezca el plazo de atención, las actuaciones deben producirse dentro de los siguientes:

- Para recepción y derivación de un escrito a la unidad competente: dentro del mismo día de su presentación.
- Para actos de mero trámite y decidir peticiones de ese carácter: en tres días.
- Para emisión de dictámenes, peritajes, informes y similares: dentro de siete días después de solicitados; pudiendo ser prorrogado a tres días más si la diligencia requiere el traslado fuera de su sede o la asistencia de terceros.
- Para actos de cargo del administrado requeridos por la autoridad, como entrega de información, respuesta a las cuestiones sobre las cuales deban pronunciarse: dentro de los diez días de solicitados.

b. **Plazo máximo del procedimiento administrativo,** no puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor.

c. **Para el Adelantamiento de plazos,** la Gobernación Regional mediante decisión irrecurrible, puede reducir los plazos o anticipar los términos, dirigidos a la administración, atendiendo razones de oportunidad o conveniencia del caso.

12.3.6. INICIO DE CÓMPUTO

a. El plazo expresado en días es contado a partir del día hábil siguiente de aquel en que se practique la notificación o la publicación del acto, salvo que éste señale una fecha posterior, o que sea necesario efectuar publicaciones sucesivas, en cuyo caso el cómputo es iniciado a partir de la última.

b. El plazo expresado en meses o años es contado a partir de la notificación o de la publicación del respectivo acto, salvo que éste disponga fecha posterior.

c. Cuando el plazo es señalado por días, se entenderá por hábiles consecutivos, excluyendo del cómputo aquellos no laborables del servicio, y los feriados no laborables de orden nacional o regional.

d. Cuando el último día del plazo o la fecha determinada es inhábil o por cualquier otra circunstancia la atención al público ese día no funcione durante el horario normal, son prorrogados al primer día hábil siguiente.

e. Cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha, concluyendo el día igual al del mes o año que inició, completando el número de meses o años fijados para el lapso, es entendido que el plazo expira el primer día hábil del siguiente mes calendario.

12.3.7. TÉRMINO DE LA DISTANCIA

a. Al cómputo de los plazos establecidos en el procedimiento administrativo, se agrega el Término de la Distancia previsto entre el lugar de domicilio del administrado dentro del territorio nacional y el lugar de la unidad de recepción más cercana a aquél facultado para llevar a cabo la respectiva actuación.

b. Cuando corresponda la aplicación del Término de la Distancia, debe aplicar el régimen establecido en el Cuadro General de Términos de la Distancia aprobado por el Poder Judicial, según Resolución Administrativa N° 288-2015-CE-PJ del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

12.3.8. PLAZOS IMPRORROGABLES

a. Los plazos fijados por norma expresa son improrrogables, salvo disposición habilitante en contrario.

b. La Gobernación Regional puede otorgar prórroga a los plazos establecidos para la actuación de pruebas o para la emisión de informes o dictámenes, cuando así lo soliciten antes de su vencimiento los administrados o los funcionarios, respectivamente.

c. La prórroga es concedida por única vez mediante decisión expresa, siempre que el plazo no haya sido perjudicado por causa imputable a quien la solicita y siempre que aquella no afecte derechos de terceros.

d. Tratándose de procedimientos iniciados a pedido de parte con aplicación del silencio administrativo positivo, en caso el administrado deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, puede solicitar la suspensión del cómputo del plazo del procedimiento hasta por un plazo de treinta (30) días hábiles.

12.3.9. RÉGIMEN PARA DÍAS INHÁBILES

a. El Poder Ejecutivo fija por decreto supremo, dentro del ámbito geográfico nacional o alguno particular, los días inhábiles, a efecto del cómputo de plazos administrativos. Esta norma debe publicarse previamente y difundirse permanentemente en los ambientes de las entidades, a fin de permitir su conocimiento a los administrados.

b. La entidad no puede unilateralmente inhabilitar días, y, aun en caso de fuerza mayor que impida el normal funcionamiento de sus servicios, debe garantizar el mantenimiento del servicio de su unidad de recepción documental.

12.3.10. CÓMPUTO DE DÍAS CALENDARIO

a. Tratándose del plazo para el cumplimiento de actos procedimentales internos, la norma legal puede establecer que su cómputo sea en días calendario, o que el término expire con la conclusión del último día aun cuando fuera inhábil.

b. Cuando una ley señale que, el cómputo del plazo para un acto procedimental a cargo del administrado sea en días calendario, esta circunstancia le es advertida expresamente en la notificación.

12.3.11. EFECTOS DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO

a. El plazo vence el último momento del día hábil fijado, o anticipadamente, si antes de esa fecha son cumplidas las actuaciones para las que fuera establecido.

b. Al vencimiento de un plazo improrrogable para realizar una actuación o ejercer una facultad procesal, previo apercibimiento, se declara decaído el derecho al correspondiente acto, notificando la decisión.

c. El vencimiento del plazo para cumplir un acto a cargo de la Administración, no exime de sus obligaciones establecidas atendiendo al orden público. La actuación administrativa fuera de término no queda afecta de nulidad, salvo que la ley expresamente así lo disponga por la naturaleza perentoria del plazo.

d. La preclusión por el vencimiento de plazos administrativos opera en procedimientos trilaterales, concurrenciales y en aquellos que por existir dos o más administrados con intereses divergentes, deba asegurárselas tratamiento paritario.

12.3.12. RESPONSABILIDAD POR INCUMPLIMIENTO DE PLAZOS

a. El incumplimiento injustificado de los plazos previstos para las actuaciones de las entidades genera responsabilidad disciplinaria para la autoridad obligada, sin perjuicio de la responsabilidad civil por los daños y perjuicios que pudiera haber ocasionado.

b. También alcanza solidariamente la responsabilidad al superior jerárquico, por omisión en la supervisión, si el incumplimiento fuera reiterativo o sistemático.

12.3.13. HORAS HÁBILES DE ATENCIÓN

a. El **horario de atención** para la realización de cualquier actuación se rige por las siguientes reglas:

- Son horas hábiles las correspondientes al horario fijado, sin que en ningún caso la atención a los usuarios pueda ser inferior a ocho (8) horas diarias consecutivas.
- El horario de atención diario es establecido por nuestra Institución, cumpliendo un período no coincidente con la jornada laboral ordinaria, para favorecer el cumplimiento de las obligaciones y actuaciones de la ciudadanía. Para el efecto, distribuye su personal en turnos, cumpliendo jornadas no mayores de ocho (8) horas diarias.
- El horario de atención es continuado, para brindar sus servicios a todos los asuntos de su competencia, sin fraccionarlo para atender algunos en determinados días u horas, ni afectar su desarrollo por razones personales.
- El horario de atención concluye, con la prestación del servicio a la última persona compareciente dentro del horario hábil.
- El acto de naturaleza continúa iniciado en hora hábil, son concluidos sin afectar su validez después del horario de atención, salvo que el administrado consienta en diferirlos. Dicho consentimiento debe constar de forma indubitable.
- En cada servicio rige la hora seguida por nuestra Institución, en caso de duda o a falta de aquella, debe verificarse en el acto, si fuere posible, la hora oficial, que prevalecerá.

b. La atención de recepción de documentos externos e internos por la Unidad Funcional de Atención al Ciudadano, o la que haga a sus veces en las demás dependencias, se realiza en días **laborables de lunes a viernes**, en el horario corrido desde **las 07:30 horas a 15:30 horas**. Durante el refrigerio, deberán quedar por lo menos dos ventanillas a cargo de la recepción en la Unidad

Funcional de Atención al Ciudadano o la que haga a sus veces en las demás dependencias. Bajo responsabilidad administrativa, **las unidades de organización de la Sede Central o la del Gobierno Regional de Arequipa, por ningún motivo deben reducir y/o tener un horario diferente de recepción de documento**, a lo establecido en la presente Directiva, salvo casos de emergencia.

c. Los documentos deben ser derivados y distribuidos a sus destinatarios, con el correspondiente cargo de reporte el mismo día de su ingreso hasta las 16:00 horas; bajo responsabilidad por ningún caso o motivo la documentación se debe quedar para el día siguiente.

d. Las unidades de organización de la Sede Central y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, bajo responsabilidad quedan obligadas a recepcionar la documentación que es derivada por el Unidad Funcional de Atención al Ciudadano de manera física y virtual hasta las 16:00 horas; descargando los archivos que contienen los enlaces, que se encuentren en la nube si fuera el caso.

e. Como excepción, la documentación relacionada a **Expedientes Judiciales**, ingresa directamente a la Procuraduría Pública Regional.

f. La Procuraduría Pública Regional deberá fijar como domicilio procesal, la dirección donde se encuentra ubicado debiendo cursar documento a inicio de año a todos los juzgados y fiscalías precisando la misma.

g. Para la recepción de petitorios de concesión minera para los productores mineros que se encuentran en la categoría de Pequeño Productor Minero (PPM) y Productor Minero Artesanal (PMA), de acuerdo al Artículo 12° del Decreto Supremo N° 018-92-EM que aprueba el Reglamento de Procedimientos Mineros, dichos petitorios serán atendidos hasta las 16:30 horas. Para lo cual la Gerencia Regional de Energía y Minas dispondrá personal para la atención correspondiente.

h. La atención de Mesa de Partes Virtual del Gobierno Regional de Arequipa, está habilitada las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana.

i. La recepción de los escritos, solicitudes y documentos electrónicos a través de la Mesa de Partes Virtual del Gobierno Regional de Arequipa se sujeta a la siguiente regla:

- Desde las 00:00 horas hasta el término del horario de atención de la entidad de un día hábil, se consideran recibidos el mismo día.
- Después del horario de atención de la entidad hasta las 23:59 horas, se consideran recibidos el día hábil siguiente.
- Los sábados, domingos, feriados o cualquier otro día inhábil, se consideran recibidos al primer día hábil siguiente.
- Los plazos para el pronunciamiento se contabilizan a partir del primer día hábil siguiente de haber sido recibido el documento por la Mesa de Partes Virtual, respetando los plazos máximos para realizar actos procedimentales dispuestos en el numeral 12.3.5 de la presente Directiva y en marco a lo establecido en la Ley N° 27444.

12.4. DE LOS EXPEDIENTES

12.4.1. EXPEDIENTE ÚNICO

a. Sólo puede organizarse un expediente para la solución de un mismo caso, para mantener reunidas todas las actuaciones para resolver.

b. Las solicitudes referidas a una sola pretensión, se tramitarán en un único expediente e intervendrá y resolverá una autoridad, que recabará de los órganos o demás autoridades los informes,

autorizaciones y acuerdos que sean necesarios, sin prejuicio del derecho de los administrados a instar por sí mismos los trámites pertinentes y a aportar los documentos pertinentes.

c. Los servidores al emitir un documento deben colocar el mismo número de expediente del documento que atiendan.

12.4.2. PRESENTACION EXTERNA DE EXPEDIENTES

a. Los expedientes son compaginados siguiendo el orden regular de los documentos que lo integran, formando cuerpos correlativos que no excedan de doscientos folios, salvo cuando tal límite obligará a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se mantendrá su unidad.
b. Todas las actuaciones deben foliarse, manteniéndose así durante su tramitación. La foliación debe darse de acuerdo a lo detallado en el numeral 8.3. de la presente Directiva.

12.4.3. INTANGIBILIDAD DEL EXPEDIENTE

a. El contenido del expediente es intangible, no pudiendo introducirse enmendaduras, alteraciones, entrelineados ni agregados en los documentos, una vez que hayan sido firmados por la autoridad competente. De ser necesarias, deberá dejarse constancia expresa y detallada de las modificaciones introducidas.

b. Si un expediente se extraviara, la administración tiene la obligación, bajo responsabilidad de reconstruir el mismo, independientemente de la solicitud del interesado, para tal efecto se aplicarán, en lo que le fuera aplicable, las reglas contenidas en el Artículo 140 del Código Procesal Civil y lo establecido en la Directiva de "Normas para la Reconstrucción de Expedientes" vigente de la entidad.

12.4.4. EMPLEO DE FORMULARIOS

a. Se dispondrá el empleo de formularios de libre reproducción y distribución gratuita, mediante los cuales los administrados o algún servidor a su pedido, completando datos o marcando alternativas planteadas proporcionan la información usual que se estima suficiente, sin necesidad de otro documento de presentación. Particularmente se emplea cuando los administrados deban suministrar información para cumplir exigencias legales y en los procedimientos de aprobación automática.

b. También son utilizados cuando las autoridades deben resolver una serie numerosa de expedientes homogéneos, así como para las actuaciones y resoluciones recurrentes, que sean autorizadas previamente.

12.5. TÉRMINO DEL PROCESO DE LA DOCUMENTACIÓN

12.5.1. Se **puede** dar por "finalizado" un documento en los siguientes casos:

a. Cuando se ha concluido el trámite con la respuesta debidamente notificada al usuario.
b. Cuando se acumulen de oficio documentos del mismo destinatario y sobre la misma materia; en cuyo caso el trámite continúa con el documento principal o de mayor antigüedad que originó el expediente.
c. Cuando se haya creado una hoja de seguimiento por error, colocando el motivo de la finalización en el SGD.

12.6. ARCHIVO Y CAUTELA DE DOCUMENTACIÓN PROCESADA

12.6.1. A través del Sistema de Gestión Documental se comprende la numeración progresiva y la fecha de todos los **escritos** y documentos ingresados a la entidad, la cual guardar una numeración invariable para cada

expediente, que será conservada a través de todas las actuaciones sucesivas, cualquiera fueran las unidades de organización que intervengan.

12.6.2. A través de la Unidad Funcional de Archivo Central o la que haga sus veces, se deberán guardar las constancias de notificación, publicación o entrega de información sobre los actos, acuse de recibo y todos los documentos necesarios para acreditar la realización de las diligencias, con la certificación del instructor sobre su **debido** cumplimiento. En la carátula debe consignarse el órgano y el nombre de la autoridad, con la responsabilidad encargada del trámite y la fecha del término final para la atención del expediente.

12.6.3. En ningún caso se hará un doble o falso expediente.

12.6.4. En la primera semana del año siguiente, cada Jefatura dispondrá que se guarde en medio óptico (CD, DVD, Bluray), toda la información generada y/o procesada por los trabajadores de la unidad de organización a su cargo, dicha información estará en cautela tanto por la Jefatura como de la secretaria de la unidad de organización correspondiente.

12.6.5. TRANFERENCIA DOCUMENTAL A LA UNIDAD FUNCIONAL DE ARCHIVO

a. Los expedientes y documentos originales que pertenecen al acervo documentario de cada unidad de organización, en resguardo de la documentación generada, se archivarán en dicha unidad de organización durante un periodo acumulado de tres (03) años, ello a efecto de cumplir también con una transferencia de gestión acorde a las normas aplicables a dicha materia; luego de lo cual pasará a la Unidad Funcional de Archivo Central, en el caso de la Sede Central o la que haga a sus veces en los Órganos Desconcentrados.

b. Para la transferencia del documento archivístico, las unidades de organización deberán completar el formato adjunto al Anexo N° 07: Solicitud de transferencia de documentos archivísticos a la Unidad Funcional de Archivo Central, de la presente Directiva.

c. En el caso de las Unidades Funcionales de Archivo de los Órganos Desconcentrados, estos disponer de un formato propio tomando como referencia el formato del Anexo N° 07 de la presente Directiva.

d. Para el **Archivo** de documentos se debe tener en cuenta lo siguiente:

b. 1. Para el internamiento de los documentos de cada unidad archivística (archivador) se debe previamente revisar y realizar la depuración y selección de la documentación que no forme parte del documento, sean copias, periódicos, normas legales descargados de El Peruano, boletines, entre otros.

b. 2. Los expedientes deben contar con documentos y antecedentes originales o con copias certificadas o fedateadas.

b. 3. Deben estar debidamente foliados de abajo para arriba.

b. 4. Deben archivarse al finalizar la jornada diaria o semanalmente, bajo responsabilidad de la Secretaría o trabajador designado específicamente para tal fin por el jefe de la unidad de organización y/o Dependencia.

b. 5. Para su conservación, deben guardarse en estantes destinados exclusivamente para tal fin y no sobre mesas o en el suelo. Cada unidad de organización debe solicitar se le provea del correspondiente mobiliario.

b. 6. Las modalidades de archivamiento (correlativo, cronológico, por temas, u otras) serán determinadas por cada unidad de organización, usos, costumbres o naturaleza del trabajo, ello, en tanto no se adopte una modalidad única.

b. 7. Cuando se extraiga documentos de algún expediente archivado, debe dejarse constancia escrita del hecho, anotando a quién se le ha prestado, para que finalidad, fecha y firma del solicitante; cuidando que su devolución se produzca en un plazo que debe estar claramente determinado.

b. 8. En el SGD, se debe consignar el motivo y el Archivador en el que se archivará el expediente, para facilitar su búsqueda.

b. 9. En cada unidad de archivamiento de los Memorandos, Informes, Oficios, Resoluciones, Convenios, etc. en la primera página debe contener una relación o cuadro en forma correlativa en el que se considere la codificación, fecha, folios, asunto y observaciones.

e. Con respecto a la primera página con la relación expedientes por cada unidad de internamiento (archivador) dispuesto en el inciso b.9., se deberá tomar como referente los siguientes formatos para la elaboración de la relación de expedientes de las siguientes unidades de organización:

e. 1. Para los archivos en general de las unidades de organización se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.1.

e. 2. Para los procesos de selección de la Oficina de logística, se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.2.

e. 3. Para las ordenes de servicio u órdenes de compra de la Oficina de logística, se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.3.

e. 4. Para los procesos de la Oficina de Acondicionamiento Territorial, se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.4.

e. 5. Para los convenios de la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.5.

e. 6. Para el caso de las Resoluciones se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.6.

e. 7. Para las liquidaciones de obra se deberá considerar el formato del Anexo N° 07.7.

f. Con respecto al procedimiento de la transferencia de resoluciones, procesos de selección, convenios, entre otros archivos, se deberá proceder de acuerdo a la normativa vigente y lo dispuesto en la presente Directiva.

12.6.6. SOLICITUD DE PRÉSTAMO DOCUMENTOS INTERNADOS EN LA UNIDAD FUNCIONAL DE ARCHIVO

a. Para los requerimientos de préstamo de documentos de la Unidad Funcional de Archivo Central o la que haga a sus vedes en las demás dependencias, se realizará mediante el llenado del formato señalado en el Anexo N° 08: Solicitud de préstamo de documentos internados en la Unidad Funcional de Archivo Central, de la presente Directiva.

b. En el caso de las Unidades Funcionales de Archivo de los Órganos Desconcentrados, estos deberán elaborar su propio formato tomando como referencia el formato adjunto en el Anexo N° 08 de la presente Directiva.

XIII. DISPOSICIONES DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

13.1. DE LA NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS

13.1.1. La notificación del acto es practicada de oficio y su debido diligenciamiento es competencia de la unidad de organización que generó el acto administrativo.

13.1.2. La notificación debe realizarse en día y hora hábil, salvo regulación especial diferente o naturaleza continuada de la actividad.

13.1.3. La notificación personal podrá ser efectuada a través de la propia entidad, por servicios de mensajería especialmente contratados para el efecto y en caso de zonas alejadas, podrá disponerse se practique por intermedio de las autoridades políticas del ámbito local del administrado.

13.1.4. La entidad puede quedar dispensada de notificar formalmente a los administrados cualquier acto que haya sido emitido en su presencia, siempre que exista acta de esta actuación procedimental donde conste la

asistencia del administrado. También queda dispensada de notificar si el administrado tomara conocimiento del acto respectivo mediante su acceso directo y espontáneo al expediente, recabando su copia, dejando constancia de esta situación en el expediente.

13.1.5. Las notificaciones se realizarán de acuerdo al formato señalado en el Anexo N° 09: Modelo de Acta de Notificación, de la presente Directiva.

13.1.6. MODALIDADES DE NOTIFICACIÓN

a. Las notificaciones son efectuadas a través de las siguientes modalidades, según este respectivo orden de prelación:

- **Notificación personal** al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio.
- **Mediante medios digitales alternos**, tales como telegrama, correo certificado, telefax; o cualquier otro medio que permita comprobar fehacientemente su acuse de recibo y quien lo recibe, siempre que el empleo de cualquiera de estos medios hubiese sido solicitado expresamente por el administrado.
- **Por publicación en el Diario Oficial** o en uno de los diarios de mayor circulación en el territorio nacional, salvo disposición distinta de la ley. Adicionalmente, la autoridad competente dispone la publicación del acto en el respectivo Portal Institucional, en caso la entidad cuente con este mecanismo.

b. No se puede suplir alguna modalidad con otra ni modificar el orden de prelación establecido en el inciso anterior, bajo sanción de nulidad de la notificación. Puede acudir complementariamente a aquellas u otras, si así lo estime conveniente para mejorar las posibilidades de participación de los administrados.

c. El administrado interesado o afectado por el acto que hubiera consignado en su escrito, alguna dirección electrónica que conste en el expediente, puede ser notificado a través de ese medio siempre que haya dado su autorización expresa para ello.

d. La notificación dirigida a la dirección de correo electrónico señalada por el administrado, se entiende válidamente efectuada cuando se reciba la respuesta de recepción, de la dirección electrónica señalada por el administrado o esta sea generada en forma automática por una plataforma tecnológica o sistema informático que, garantice que la notificación ha sido efectuada. La notificación surte efectos el día que conste haber sido recibida, ya sea cursadas mediante correo certificado, oficio, correo electrónico y análogos: el día que conste haber sido recibidas.

e. En caso de no recibirse respuesta automática de recepción, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles contados desde el día siguiente de, efectuado el acto de notificación vía correo electrónico, se procede a notificar por cédula conforme y notificación personal al administrado interesado o afectado por el acto, en su domicilio, volviéndose a computar el plazo establecido de cinco (5) días, a partir de la expedición del acto que se notifique.

f. Para la notificación por correo electrónico, la autoridad administrativa, si lo considera pertinente, puede emplear firmas y certificados digitales conforme a lo estipulado en la ley de la materia.

13.1.7. DE LA NOTIFICACIÓN PERSONAL

a. La notificación personal se hará en el domicilio que conste en el expediente, o en el último domicilio que la persona a quien deba notificar haya señalado ante el órgano administrativo en otro procedimiento análogo en la propia entidad dentro del último año.

b. En caso que el administrado no haya indicado domicilio, o que éste sea inexistente, se deberá emplear el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad del administrado. De verificar que la notificación no puede realizarse en el domicilio señalado en el Documento Nacional de Identidad, se deberá proceder a la notificación mediante publicación.

c. En el caso de no encontrar al administrado u otra persona en el domicilio señalado en el procedimiento, el notificador deberá dejar constancia de ello en el acta y colocar un aviso en dicho domicilio indicando la nueva fecha en que se hará efectiva la siguiente notificación. Si tampoco pudiera entregar directamente la notificación en la nueva fecha, se dejará debajo de la puerta un acta conjuntamente con la notificación, copia de los cuales serán incorporados en el expediente.

d. En el acto de notificación personal debe entregarse copia del acto notificado y señalar la fecha y hora en que es efectuada, recabando el nombre y firma de la persona con quien se entienda la diligencia. Si ésta se niega a firmar o recibir copia del acto notificado, se hará constar así en el acta, teniéndose por bien notificado. En este caso la notificación dejará constancia de las características del lugar donde se ha notificado.

e. La notificación personal, se entenderá con la persona que deba ser notificada o su representante legal, pero de no hallarse presente cualquiera de los dos en el momento de entregar la notificación, podrá entenderse con la persona que se encuentre en dicho domicilio, dejándose constancia de su nombre, documento de identidad y de su relación con el administrado.

13.1.8. NOTIFICACIÓN A PLURALIDAD DE INTERESADOS

a. Cuando sean varios sus destinatarios, el acto será notificado personalmente a todos, salvo sí actúan unidos bajo una misma representación o si han designado un domicilio común para notificaciones, en cuyo caso éstas se harán en dicha dirección única.

b. Si debiera notificarse a más de diez personas que han planteado una sola solicitud con derecho común, la notificación se hará con quien encabeza el escrito inicial, indicándole que trasmita la decisión a sus cointeresados.

13.2. NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE CASILLA ELECTRÓNICA

13.2.1. Las notificaciones electrónicas a través del Sistema de Notificaciones y Casillas Electrónicas, dinamiza los procesos de control, encargos legales y los procedimientos administrativos en el ámbito de las atribuciones de los órganos del Sistema Nacional de Control, a fin del logro de sus objetivos conforme a los principios de eficiencia, eficacia y economía.

13.2.2. El Gobierno Regional de Arequipa pone a su disposición la Casilla Electrónica la cual se podrá acceder a través del siguiente enlace: https://casilla.regionarequipa.gob.pe/#/login. Como plataforma integrada al Sistema de Gestión Documentaria (SGD), ofrece un canal seguro y eficiente entre el Gobierno Regional de Arequipa y el administrado como usuario receptor.

13.2.3. ACCESO Y PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

a. El administrado que inicie procedimientos administrativos u otras actuaciones administrativas emplea el Sistema de Notificación Electrónica registrándose en el sistema de casillas electrónicas, para lo cual debe consignar los datos requeridos tanto si es persona natural como persona jurídica. Acto seguido, manifestar su conformidad sobre los términos y condiciones de uso. Los datos requeridos contienen como mínimo lo siguiente:

- En caso de personas naturales, el nombre completo, número de documento nacional de identidad (DNI) o carné de extranjería, número de teléfono celular y correo electrónico.
- En caso de personas jurídicas, razón social, asiento y partida donde conste la inscripción registral, número de registro único de contribuyentes (RUC) y correo electrónico, así como el número de teléfono celular del representante legal y asiento donde conste inscrito cualquier poder vigente.

b. Se asignará una casilla electrónica al administrado que lo solicite. A partir de ese momento, el administrado puede acceder a dicha casilla, la que constituye un domicilio digital obligatorio, a través del cual las entidades de la administración pública realizan las notificaciones a las que hubiere lugar, respetando todos los principios, derechos y garantías del debido procedimiento previstos en la ley.

c. Cuando se notifica vía casilla electrónica, el Sistema de Notificación Electrónica envía al administrado un mensaje de alerta referido a la llegada de la notificación a su correo electrónico, el que se constituye en requisito de validez de la notificación del acto administrativo o actuación administrativa.

d. Adicionalmente, cuando se notifica vía casilla electrónica, el Sistema de Notificación Electrónica envía al administrado un mensaje de alerta referido a la llegada de la notificación al teléfono celular registrado por el administrado.

13.2.4. PROCEDIMIENTOS DE VALIDEZ Y EFICACIA DE LA NOTIFICACIÓN MEDIANTE CASILLA ELECTRÓNICA:

a. La notificación obligatoria vía casilla electrónica, rige a partir de la primera notificación personal que se realiza al administrado por la que se le comunica la creación de dicha casilla electrónica, o cuando por alguna actuación administrativa de su parte se concluye en que accedió a esta.

b. Las notificaciones se realizan solo de lunes a viernes durante el horario de atención al público del Gobierno Regional de Arequipa, y los plazos correspondientes transcurren solamente desde fechas coincidentes con dichos días. Si la notificación se efectúa fuera de dicho horario, se considera notificado para sus efectos en el día hábil siguiente a primera hora.

c. El cómputo de los plazos expresados en días se inicia el día en que la notificación vía casilla electrónica adquiere eficacia, salvo que en el acto administrativo o la actuación administrativa notificada se señale una fecha posterior.

d. Para cada acto de notificación, el Sistema de Notificación Electrónica remite un mensaje de alerta informativa al correo electrónico y al teléfono celular registrado para tal fin por el administrado, por los que se indica que se ha depositado una notificación en la casilla electrónica, los mismos que constituyen requisitos de validez de la notificación.

e. El Sistema de Notificación Electrónica también garantiza acreditar la fecha y hora del depósito de la notificación administrativa. La notificación efectuada en la casilla electrónica del administrado contiene el acto administrativo, actuación administrativa o comunicación, la constancia de notificación electrónica y el acuse de recibo de la notificación.

f. El procedimiento de notificación mediante casilla electrónica, se inicia con el depósito del acto administrativo o actuación administrativa en la casilla electrónica del administrado, por parte del Gobierno Regional de Arequipa lo que, automáticamente, genera la constancia de notificación electrónica y el acuse de recibo que contendrá la confirmación de recepción de la notificación por parte del administrado; asimismo, se envía la comunicación al correo electrónico y al teléfono celular del administrado con los datos de la notificación válidamente efectuada. El administrado debe

efectuar la confirmación de la recepción mediante el acuse de recibo durante los cinco primeros días hábiles siguientes a la notificación válidamente efectuada.

g. La notificación realizada vía casilla electrónica se entiende válidamente efectuada siempre y cuando se haya observado el procedimiento establecido en el anterior Inciso f) del presente Numeral. El Gobierno Regional de Arequipa no puede suplir alguno de los procedimientos ni modificar el orden de prelación establecida, bajo sanción de nulidad de la notificación; sin embargo, puede acudir complementariamente a otros procedimientos si así lo estima conveniente, para mejorar las posibilidades de participación del administrado.

13.2.5. CONTENIDO DE LA NOTIFICACIÓN VÍA CASILLA ELECTRÓNICA

a. La notificación vía casilla electrónica contiene lo siguiente:

- El texto íntegro del acto administrativo o la actuación administrativa, incluyendo su motivación.
- La identificación del procedimiento dentro del cual ha sido dispuesta.
- Denominación del Gobierno Regional de Arequipa, de la cual procede el acto administrativo o actuación administrativa y su dirección.
- La fecha de vigencia del acto administrativo o actuación administrativa notificado y la mención de que se agota la vía administrativa, en caso de que se configure este supuesto.
- Cuando se trate de una notificación dirigida a terceros, se agrega, además, cualquier otra información que pueda ser importante para proteger los intereses y derechos de este.
- La expresión de los recursos que proceden, el órgano ante el cual deben presentarse los recursos y el plazo para interponerlos.

13.2.6. OBLIGACIONES RESPECTO AL USO DE LA CASILLA ELECTRÓNICA

a. Son obligaciones del usuario de la casilla electrónica las siguientes:

- Cumplir los términos y condiciones de uso de la casilla electrónica establecidos por el Gobierno Regional de Arequipa.
- Revisar periódicamente la casilla electrónica asignada a efectos de tomar conocimiento de los actos administrativos, actuaciones administrativas o comunicaciones que se le notifique y prestar atención a las alertas sobre el depósito de la notificación, estando pendiente tanto de su teléfono celular como de su correo electrónico registrado ante la entidad de la administración pública.
- Mantener la confidencialidad y adoptar las medidas de seguridad respecto del uso de su nombre de usuario y clave de acceso a su casilla electrónica.

b. Es obligación del Gobierno Regional de Arequipa:

- Crear y asignar la casilla electrónica para el administrado.
- Brindar asistencia técnica necesaria.
- Atender las consultas del administrado relacionadas a la creación y uso de la casilla electrónica.
- Mantener operativo el Sistema de Notificación Electrónica.
- Comunicar en tiempo real al administrado sobre cualquier contingencia respecto del Sistema de Notificación Electrónica.

13.2.7. EXCEPCIONES AL USO DE LA NOTIFICACIÓN VÍA CASILLA ELECTRÓNICA

a. Cuando las circunstancias lo ameriten o cuando exista la imposibilidad de efectuar la notificación vía casilla electrónica a través del Sistema de Notificación Electrónica, se pueden usar otras modalidades de notificación previstas en el Artículo 20°, del Texto Único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo 004-2019-JUS, o norma que lo modifique o sustituya.

b. Si se interrumpe el funcionamiento del Sistema de Notificación Electrónica, Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación, debe publicar un comunicado en el portal web institucional precisando la fecha, hora y duración de la falla en el sistema que imposibilite a la entidad de la administración pública efectuar notificaciones electrónicas utilizando el referido sistema. En ese caso, se pueden usar otras modalidades de notificación conforme a lo señalado en el inciso anterior.

13.3. DE LA PUBLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD EMITIDA POR LA ENTIDAD

13.3.1. Las Ordenanzas Regionales serán publicadas en el Diario Oficial "El Peruano" y los Acuerdos Regionales cuando por mandato expreso de la Ley, son publicados en el diario Judicial de la localidad. Ambas normativas también se publican en el Portal Institucional.

13.3.2. Los Decretos Regionales serán publicados en el diario Judicial de la localidad o en el diario Oficial "El Peruano" o en otros medios, según sean los casos y en el Portal Institucional. Dichas publicaciones son tramitadas por la Secretaría General.

13.3.3. Las publicaciones de las Resoluciones Ejecutivas Regionales son tramitadas ante el medio de comunicación que disponga la Alta Dirección o conforme se establezca en la misma resolución y en el Portal Institucional.

13.3.4. Las Resoluciones Ejecutivas Regionales, Resoluciones Gerenciales Generales Regionales y Decretos Regionales son tramitados por la Oficina Regional de Asesoría Jurídica, debiendo acreditar la firma del Titular ante el diario "El Peruano" para efectos de publicaciones en dicha entidad. Para publicaciones en otros diarios, no se requiere acreditación de firma y se publican en el Portal Institucional.

13.3.5. Las Resoluciones de las Gerencias Regionales, de las Oficinas Regionales y otros, son tramitadas por la misma unidad de organización que las han generado, debiendo acreditar la firma del jefe de la unidad de organización para efectos de su publicación. Para publicaciones en otros diarios, no se requiere acreditación de firma y se publican en el Portal Institucional.

XIV. DISPOSICIONES DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

14.1. DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

14.1.1. Toda información que genera el Gobierno Regional de Arequipa se presume pública, salvo las excepciones expresamente previstas por Ley. Los administrados podrán acceder a dicha información llenando el Formulario "Solicitud de Acceso a la Información Pública", adjunta al Anexo N° 10 de la presente Directiva. Asimismo, el llenado podrá realizarse en forma virtual ingresando al siguiente enlace **https://sai.regionarequipa.gob.pe/.**

14.1.2. A nivel institucional se adoptarán medidas básicas que garanticen y promuevan la transparencia del acceso a la información, teniendo la obligación de entregar la información que demanden las personas en aplicación del principio de publicidad.

14.1.3. Con Resolución Ejecutiva Regional se designará al personal responsable de brindar información en cada unidad de organización por un periodo anual o para el año fiscal correspondiente.

14.1.4. Se tiene un plazo máximo y prórroga de diez días (10) hábiles, de proveer la información requerida, la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control.

14.1.5. Asimismo, para los efectos de la Ley N° 27806, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales.

14.1.6. El personal que incumpliera con las disposiciones a que se refiere esta Ley serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el artículo 377° del Código Penal.

14.1.7. Las solicitudes de acceso a la información pública no implican el tratamiento indebido de datos personales o sensibles, para lo cual se podrán adoptar las medidas técnicas, organizativas y legales necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley N° 29733 y su reglamento.

14.1.8. En el supuesto que la unidad de organización no está obligada a dar información de lo solicitado y de conocer su ubicación o destino, debe encausar la solicitud hacia la unidad de organización del Gobierno Regional de Arequipa o Institución Pública o Privada que posea dicha información, para lo cual se pone en conocimiento de dicha circunstancia al solicitante.

14.1.9. DE LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN

a. Todo requerimiento de información solicitado por personas naturales o jurídicas externas al Gobierno Regional de Arequipa, será atendida:

- En la Sede Central del Gobierno Regional de Arequipa será tramitada por la Secretaría General.
- En el Consejo Regional de Arequipa, será tramitada por la Secretaría del Consejo Regional.
- En las demás Dependencias conformantes del Gobierno Regional de Arequipa, los funcionarios y/o servidores públicos designados como responsables de alguna gerencia regional mediante Resolución Ejecutiva Regional, serán los responsables de su atención.

b. Se debe observar los plazos legales previstos en el numeral 12.3.5. de la presente Directiva y en marco a lo dispuesto en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y su TUO vigente.

14.2. DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS

14.2.1. El Gobierno Regional de Arequipa gestionará los reclamos presentados por los administrados frente a la insatisfacción o disconformidad de la atención o prestación de un bien o servicio.

14.2.2. De manera enunciativa, el reclamo puede versar sobre los siguientes aspectos:

a. Trato profesional durante la atención.
b. Información.
c. Tiempo de atención.
d. Acceso a la prestación de los bienes y servicios.
e. Resultado de la gestión o atención.
f. Confianza de nuestra institución ante las personas.

14.2.3. La plataforma digital que soporta la gestión de reclamos se denomina "Libro de Reclamaciones Virtual", la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos, así como de las entidades públicas y privadas de efectuar la gestión del reclamo.

14.2.4. La Sede Central y las diferentes Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, deben contar como medio de respaldo con un Libro de Reclamaciones en versión física, en caso de suspensión temporal de la

plataforma digital, a fin de facilitar al ciudadano el registro del reclamo para su posterior incorporación en la plataforma digital, para asegurar la gestión del reclamo.

14.2.5. El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través del Portal Institucional del Gobierno Regional de Arequipa.

14.2.6. El registro en el Libro de Reclamaciones en su versión digital se realiza en un formato al que se le asigna un código correlativo.

14.2.7. Corresponde solo un único Libro de Reclamaciones por Sede Central y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa.

14.2.8. Todo el proceso de gestión del reclamo, es de carácter gratuito y no genera costo alguno a la persona que lo presente.

14.2.9. Cuando una persona comunica o informa la ocurrencia de un incidente que afecta la atención o prestación del bien o servicio recibido, corresponde a la Secretaría General o quien haga a sus veces en las demás dependencias procurar su solución, de forma inmediata y de manera previa al registro del reclamo.

14.2.10. La Secretaría General o quien haga a sus veces en las demás Dependencias, tiene las siguientes responsabilidades con respecto a la gestión de reclamos:

a. Garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la presente Directiva, asegurando los recursos humanos, la provisión de materiales y la optimización de los procesos internos para la gestión de los reclamos.

b. Garantizar la infraestructura tecnológica y demás condiciones requeridas, cuando exista la obligación de utilizar la plataforma digital.

c. Designar formalmente a los servidores como responsable titular y alterno, encargados de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la institución, comunicando dicha designación a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros dentro de los tres (03) días hábiles de efectuada la designación, a través de comunicación escrita notificada en físico mediante oficio o al correo electrónico gestionreclamaciones@pcm.gob.pe; debiendo adjuntar el documento que acredite dicha designación.

d. Evaluar los resultados del proceso de gestión de reclamos, procurando la implementación de acciones de mejora continua a los procesos de gestión interna o a la prestación de bienes y servicios que se brinda, en el marco del modelo para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

e. El archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

14.2.11. Los **servidores responsables del proceso de gestión de reclamos**, mencionados en el inciso c. del párrafo anterior, poseen las siguientes responsabilidades:

a. Gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, y sus canales de atención; coordinar la atención oportuna y la idoneidad de la respuesta con las áreas involucradas y, mantener actualizada la información institucional sobre el proceso de gestión de reclamos.

b. Del responsable de la Sede Central le corresponde registrar en la plataforma digital del Gobierno Regional de Arequipa, la identificación de los encargados, titular y alterno, del Libro de Reclamaciones en cada sede.

c. Asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

14.2.12. Todos los funcionarios y servidores cualquiera sea su condición laboral de la Sede Central y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, de manera conjunta con el responsable del proceso de gestión de reclamos, tienen el deber de atender los reclamos presentados para garantizar la oportunidad e idoneidad de las respuestas a los mismos.

14.2.13. Todos los funcionarios, servidores y en específico las Unidades Funcionales de atención al Ciudadano o quien haga a sus veces en las demás dependencias, deberán:

a. La atención de incidentes, asegurar la disponibilidad y acceso del Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, según corresponda; así como brindar información y asistencia técnica a las personas que desean presentar su reclamo.

b. Informar a las personas sobre la existencia del Libro de Reclamaciones y el proceso de atención de los reclamos.

c. Difundir en lugares accesibles y visibles la existencia del Libro de Reclamaciones, el derecho que poseen las personas para solicitarlo cuando lo consideren conveniente.

14.2.14. DE LOS PLAZOS DE TRAMITACIÓN DEL RECLAMO

a. El **plazo máximo de atención y respuesta** de los reclamos es de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente de su registro en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital.

b. El **plazo máximo de traslado de la información** de un reclamo de físico a digital, es de dos (2) días hábiles de recibido el reclamo.

c. El **plazo máximo de derivación** de un reclamo, es de tres (3) días hábiles, contados a partir del día siguiente de presentado el reclamo.

14.2.15. DEL REGISTRO DEL RECLAMO

a. Las personas tienen derecho a registrar un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, dicho reclamo presentado en lengua originaria no puede ser rechazado.

b. De identificar que no se trata de un reclamo bajo los alcances de la norma, se comunica a la persona sobre las vías de tramitación que tienen a su disposición, según cada caso en particular.

c. El reclamo debe contener información clara y suficiente sobre los datos personales de quién recibió la atención, bien o servicio, y en general de la situación que da lugar al reclamo.

d. Para el registro de un reclamo en el Libro de Reclamaciones en su versión digital del Gobierno Regional de Arequipa se podrá realizar a través del siguiente enlace: https://reclamos.regionarequipa.gob.pe/.

e. En caso del registro de un reclamo en forma física, se realizará a través del Libro de Reclamaciones en la versión física a cargo de las Unidades Funcionales de atención al Ciudadano o quien haga a sus veces en las demás dependencias.

f. Se proporciona de manera inmediata, una copia del registro del reclamo consignado en el Libro de Reclamaciones en su versión física o digital, a la persona que lo presenta.

g. En el caso que, se haya recibido un reclamo registrado en un medio distinto al digital, corresponde a la Secretaría General a través de la Unidad Funcional de atención al Ciudadano o quien haga a sus veces en las demás dependencias, el traslado de manera clara y precisa la información a través de los medios disponibles que permitan su inclusión en la plataforma digital, incluyéndose la referencia de la codificación del reclamo presentado inicialmente.

h. **PROCEDIMIENTO DEL REGISTRO VIRTUAL**

1. En la sección ***¿Qué vas a presentar?,*** seleccionar si es un reclamo o queja.
2. En la sección ***Cuéntanos, ¿qué sucedió?,*** redactar el nombre del servidor, describir el motivo del reclamo, identificar el lugar, fecha y hora. De tener pruebas del suceso adjuntar el medio digital (imagen, video, etc.) que evidencia el reclamo.
3. En la sección ***Ingresa tus datos personales***, se deberá registrar los datos personales de la persona, como el número de DNI, nombres y apellidos, teléfono o celular, correo electrónico y el domicilio.
4. En la sección ***¿Cómo quieres recibir la respuesta?***, se deberá elegir el medio por el cual se desea recibir la respuesta del reclamo: correo electrónico, celular, copia a domicilio o recojo en físico en la entidad.
5. Para finalizar el registro, es necesario hacer clic en el botón "**Presentar reclamo**" y se emitirá un cargo digital del registro del reclamo presentado.

14.2.16. DE LA ATENCIÓN Y RESPUESTA

a. **DERIVACIÓN DEL RECLAMO**

Para la derivación del reclamo se deberá efectuar las siguientes acciones:

1. Determinar si el bien o servicio objeto de reclamo se encuentra bajo las disposiciones de la presente Directiva y si la entidad es competente para atender el reclamo.

   - En caso la evaluación efectuada determina que no corresponde su tramitación, se efectúa la derivación interna o externa, según corresponda, y se notifica de dicha situación a la persona que presentó el reclamo.

   - En el caso de que se haya registrado quejas o denuncias en el Libro de reclamaciones en su versión física o digital, la Oficina de Integridad Institucional o quien haga a sus veces en las demás dependencias atender quejas o denuncias, y proceder bajo el procedimiento legal establecido en la Directiva que dicte los "*Lineamientos para la Atención de Denuncias*" vigente de la entidad.

2. En caso la evaluación efectuada determina que corresponde su tramitación, se debe verificar que la información consignada en el formato de registro sea la necesaria y cuente con los datos esenciales o campos obligatorios que permitan atender el reclamo.

   - De determinar que se cuenta con la información necesaria, el responsable de gestión de reclamo o quien haga a sus veces deriva el reclamo a la unidad de organización cuyo bien o servicio ha sido objeto de reclamo.

   - De determinar que no se cuenta con la información necesaria para atender el reclamo, se otorga a la persona un único plazo de dos (2) días hábiles para que subsane la omisión detectada o aquella información que no sea legible, en cuyo caso se suspende el plazo de

atención y respuesta. De incumplir con lo requerido en dicho plazo, el reclamo se archiva, pudiendo la persona interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.

b. RESPUESTA DEL RECLAMO

1. La unidad de organización competente cuyo bien o servicio ha motivado el reclamo, es la responsable de dilucidar los hechos, analizar los medios aportados y proyectar la respuesta al reclamo, para lo cual tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para dar respuesta al responsable de gestión del reclamo o quien haga a sus veces en las demás dependencias.

2. El responsable de gestión del reclamo o quien haga a sus veces en las demás dependencias, en base a la respuesta remitida, determinará si el reclamo es aceptado o denegado:

   - **Aceptado**: Para los casos en los cuales de manera sustentada se acoge el reclamo de la persona. En este caso, de corresponder, se señalan adicionalmente las medidas correctivas a adoptar. De manera excepcional, y conforme a la evaluación del reclamo presentado, se puede establecer medios de restitución del bien o servicio.

   - **Denegado**: Para los casos en los que de manera **sustentada** se deniega el reclamo presentado por la persona.

c. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

1. El responsable de gestión del reclamo o quien haga a sus veces en las demás dependencias, notifica la respuesta del reclamo a partir del día siguiente de expedida la misma, en el domicilio físico que la persona haya consignado en su reclamo o en la sede de la entidad, de haberse solicitado, con lo cual se agota el proceso de gestión de reclamos. En caso la persona haya autorizado se le notifique mediante correo electrónico o a través del servicio de mensajes cortos (SMS), esta se dará de manera automática el mismo día de expedida la respuesta.

2. Para el procedimiento de notificación se procederá de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 13.1 de la presente directiva.

d. DEL ARCHIVO DEL RECLAMO

1. El responsable de gestión del reclamo o quien haga a sus veces en las demás dependencias, es la responsable del archivo y custodia del Libro de Reclamaciones en su versión física, de acuerdo con las normas del Sistema Nacional de Archivos.

XV. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

PRIMERA. – Queda bajo responsabilidad la Jefaturas de las unidades de organización de la Sede Central y Dependencias del Gobierno Regional de Arequipa, se utilizará el Sistema de Gestión Documental (SGD), como único sistema para efectuar el registro, control, seguimiento, proceso y archivo de los documentos que se procesan en la entidad, tanto internos como externos.

SEGUNDA. - Las Dependencias como: Gerencias Regionales, Proyectos Especiales, Órganos Desconcentrados y Descentralizados, de acuerdo a su estructura adecuarán lo normado en la presente Directiva, en lo que corresponde.

TERCERA. - Los casos no previstos en la presente Directiva, serán resueltos por la Secretaría General, la Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación, así como, la Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional de la Sede Central del Gobierno Regional de Arequipa.

CUARTA. - Dado el caso que, con fecha posterior a la aprobación de la presente normatividad, se apruebe normatividad nacional relacionada con su aplicación, la unidad de organización competente solicitará a la Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional la actualización de la presente normatividad.

QUINTA. - El incumplimiento de las normas establecidas en la presente normatividad, constituye falta de carácter disciplinario y se sancionará de acuerdo con las normas correspondientes, según la relación laboral contractual del trabajador, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad que correspondan.

XVI. ÚNICA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

PRIMERA. - Dejar sin efecto la Resolución Ejecutiva Regional N° 504-2023-GRA/GR que aprueba la Directiva N° 005-2023-GRA/OPDI: "*Sistema de Gestión Documental en el Gobierno Regional de Arequipa*".

XVII. ANEXOS

Anexo N° 01: Modelo de Oficio.
Anexo N° 02: Modelo de Memorando.
Anexo N° 03: Modelo de Informes.
Anexo N° 04: Formato de Constancia de Rectificación de folios procedentes de otras Entidades.
Anexo N° 05: Siglas de las Unidades de Organización.
Anexo N° 06: Modelo de Sellos.
Anexo N° 07: Solicitud de transferencia de documentos archivísticos a la Unidad Funcional de Archivo Central.
Anexo N° 07.1: Formato referencial de la relación de expedientes en general.
Anexo N° 07.2: Formato referencial de la relación de expedientes de los procesos de selección.
Anexo N° 07.3: Formato referencial de la relación de expedientes de las ordenes de servicio o compra.
Anexo N° 07.4: Formato referencial de la relación de expedientes de los procesos de la Oficina de Acondicionamiento Territorial.
Anexo N° 07.5: Formato referencial de la relación de expedientes de convenios.
Anexo N° 07.6: Formato referencial de la relación de expedientes de las resoluciones.
Anexo N° 07.7: Formato referencial de la relación de expedientes de las liquidaciones de obra.
Anexo N° 08: Solicitud de préstamo documentos internados en la Unidad Funcional de Archivo Central.
Anexo N° 09: Modelo de Acta de Notificación.
Anexo N° 10: Solicitud de Acceso a la Información Pública.
Anexo N° 11: Formulario web de la Mesa de Partes Virtual.

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
OFICINA DE MODERNIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

ANEXO N° 01
Modelo de Oficio

REPÚBLICA DEL PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

GOBIERNO REGIONAL
Gobernación Regional

Arequipa, 27 de enero de 2024

OFICIO N° 0001-2024-GRA/GR

Dr. Carlos González Pérez
Jefe Oficina de Recursos Humanos
Oficina Departamental de Registros Públicos

Presente.-

Asunto : Se remite Ficha Registral
Referencia: Oficio N° 077-2024-ODRP

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo y manifestarle que .....
.....
.....

Contenido.....
.....
.....
.....

Párrafo de cierre
.....
.....
.....
.....

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR
EN MAYÚSCULAS
Gobernación Regional

C.C.: Archivo
Reg. Doc.:
Reg. Exp.:
Folios: (01)

ANEXO N° 02
Modelo de Memorando

MEMORANDO N° 0002-2024-GRA-ORPPAT/OMDI

Para : Lic. STALIN HECTOR MANRIQUE GODOY
Jefe de la Oficina de Logística

Asunto : Información solicitada

Referencia: Oficio N° 0007-2024-GRA/OCI

Fecha : Arequipa, 19 de febrero de 2024

Me dirijo a usted para saludarlo y manifestarle que su Despacho .....
.....
.....
.....

Al respecto se .....
.....
.....

Se esta .....
.....
.....

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Dependencia a la que pertenece

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYUSCULA
Denominación de la Unidad de Organización
(Mayúsculas en cada palabra)

CC.: Archivo

Reg. Doc.:
Reg. Exp.:
Folios: (01)

ANEXO N° 03

Modelo de Informe

Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial

Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional

GOBIERNO REGIONAL

INFORME N° 0003-2024-GRA-ORPPOT/OMDI

Para : MG. VICTOR HUGO QUISPE RODRIGUEZ
Jefe de la Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial

Asunto : Opinión técnica con respecto al Plan...

Referencia : Memorando N° 0020-2024-GRA/ORPPAT

Fecha : Arequipa, 19 de febrero de 2024

Me dirijo a usted para saludarlo y en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento lo siguiente:

I. BASE LEGAL
1.1. ....
1.2. ....
1.3. ....

II. ANTECEDENTES
.....
.....

III. ANALISIS
.....
.....
.....

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
.....
.....
.....

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Dependencia a la que pertenece

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYUSCULA
Denominación de la Unidad de Organización
(Mayúsculas en cada palabra)

C.C.: Archivo
Reg. Doc.:
Reg. Exp.:
Folios: (01)

ANEXO N° 04

Formato de Constancia de Rectificación de folios procedentes de otras entidades

CONSTANCIA DE RECTIFICACIÓN DE LA FOLIACIÓN

GOBIERNO REGIONAL

Arequipa, ... del mes ..... del 202..

El que suscribe

HACE CONSTAR:

El ..... (documento) con registro ..... de asunto ..... recepcionado el día ..... / ..... / 202.... ha sido OBSERVADO por presentar ..... (repetición, ilegibilidad u omisión de folio).

El documento presentado cuenta con un total de ..... folios registrados.

Sin embargo, se ha observado ..... (indicar la ocurrencia del error), debiendo tener en total ..... (cantidad) folios.

En tal sentido, se agrega la presente constancia a la unidad documental.

.....

Firma

Nombres y Apellidos:

.....

.....

Puesto: .....

ANEXO N° 05

SIGLAS DE LAS UNIDADES DE ORGANIZACIÓN

ÓRGANOS	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	SIGLAS
Alta Dirección	Consejo Regional	CR
	Secretaría del Consejo Regional	SCR
	Gobernación Regional	GR
	Vicegobernación Regional	VGR
	Secretaría General	SG
	Oficina de Imagen Institucional	OII
	Oficina de Internacionalización y Cooperación Técnica Internacional	OICTI
	Oficina de Dialogo y Gobernanza	ODG
	Gerencia General Regional	GGR
	Oficina de Integridad Institucional	ODII
	Oficina de Seguridad Pública y Defensa Nacional	OSPDN
Órganos Consultivos	Consejo de Coordinación Regional	CCR
Otros Órganos Consultivos	Comité Regional de Seguridad Ciudadana	CORESEC
	Agencia de Fomento a la Inversión Privada	AFIP
	Centro de Operaciones de Emergencia Regional	COER
	Agencia Regional de Desarrollo	ARD
	Comisión Regional Ambiental	CAR
	Instancia Regional de Concertación	IRS
	Consejo Regional de la Micro y Pequeña Empresa	COREMYPE
	Consejo Regional de Fomento Artesanal de la Región Arequipa	COREFARA
	Consejo Regional de Seguridad Vial	CORESEV
	Comité Consultivo de Niñas, Niños y Adolescentes de la Región Arequipa	CCONNA
	Comité Consultivo Regional de Turismo de Arequipa	CCRT
	Consejo Regional de Productos Orgánicos	COREPO
	Consejo Regional de Granos Andinos	COREGRA
Órgano de Control Institucional	Órgano Regional de Control Institucional	ORCI
Órgano de Defensa Judicial	Procuraduría Pública Regional	PPR
Órganos de Asesoramiento	Oficina Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial	ORPPAT
	Oficina de Planeamiento y Prospectiva Estratégica	OPPE
	Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional	OMDI
	Oficina de Presupuesto	OP
	Oficina de Programación Multianual de Inversiones	OPMI
	Oficina de Acondicionamiento Territorial	OAT
	Oficina Regional de Asesoría Jurídica	ORAJ
Órganos de Apoyo	Oficina Regional de Administración	ORA
	Oficina de Gestión de Recursos Humanos	OGRH
	Oficina de Contabilidad	OC
	Oficina de Tesorería	OT
	Oficina de Logística	OL
	Oficina de Transformación Digital y Tecnologías de la Información y Comunicación	OTDTIC
	Oficina de Gestión Patrimonial	OGP
	Oficina Regional de Supervisión de Inversiones y Transferencias	ORSIT
Órganos de Línea	Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social	GRDIS
	Subgerencia de Cultura	SGC
	Subgerencia de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	SGMPV
	Subgerencia de Deporte	SGD
	Subgerencia de Comunidades Campesinas	SGCC
	Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo	GRTPE
	Subgerencia de Prevención y Solución de Conflictos	SGPSC
	Subgerencia de Promoción del Empleo y Capacitación Laboral	SGPECL
	Gerencia Regional Ambiental	GRAM
	Subgerencia de Calidad Ambiental	SGCA

ÓRGANOS	UNIDADES DE ORGANIZACIÓN	SIGLAS
Órganos de Línea	Subgerencia de Recursos Naturales y Fiscalización	SGRNF
	Gerencia Regional de Promoción de la Inversión Privada	GRPIP
	Subgerencia de Estructuración de Inversiones	SGEI
	Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo	GRCET
	Subgerencia de Turismo	SGT
	Subgerencia de Comercio Exterior	SGCE
	Subgerencia de Artesanía	SGA
	Gerencia Regional de Energía y Minas	GREM
	Subgerencia de Energía	SGE
	Subgerencia de Minería	SGM
	Gerencia Regional de la Producción	GRP
	Subgerencia de Industria y MYPE	SGIM
	Subgerencia de Pesquería	SGP
	Gerencia regional de Ciencia Tecnología e Innovación	GRCTI
	Subgerencia de Innovación	SGI
	Subgerencia de Desarrollo Tecnológico	SGT
	Gerencia Regional de Infraestructura	GRI
	Subgerencia de Estudios y Proyectos	SGEP
	Subgerencia de Ejecución y Liquidación de Proyectos	SGELP
	Subgerencia de Equipo Mecánico	SGEM
	Gerencia Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento	GRVCS
	Subgerencia de Vivienda y Urbanismo	SGVU
	Subgerencia de Construcción y Saneamiento	SGCS
	Gerencia Regional de Gestión del Riesgo de Desastres	GRGRD
Órganos de Línea Desconcentrados	Gerencia Regional de Educación	GRE
	Gerencia Regional de Salud	GERESA
	Gerencia Regional de Agricultura	GRAG
	Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones	GRTC
Órganos Desconcentrados	Proyecto Especial Integral Majes Siguas	PEIMS
	Proyecto Especial Cooperación para el Autodesarrollo Sostenible de Arequipa	COPASA
	Archivo Regional de Arequipa	ARA
Órganos Desconcentrados Especiales	Zona Especial de Desarrollo Matarani – ZED MATARANI	ZED MATARANI

ANEXO N° 06
Modelo de Sellos

1. MODELO DE SELLO GOBERNACIÓN REGIONAL Y CONSEJO REGIONAL



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Gobernación Regional
50 mm

CONSEJO REGIONAL DE AREQUIPA

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Presidente del Consejo Regional
50 mm



2. MODELO DE SELLO GERENCIA GENERAL REGIONAL Y PROCURADURÍA PÚBLICA REGIONAL



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Gerente General Regional
50 mm

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Procurador Público Regional
50 mm

3. MODELO DE SELLO OFICINA REGIONAL Y GERENCIA REGIONAL



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Gerencia General Regional

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Gerente Regional de ...
50 mm

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Gerencia General Regional

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Jefe Oficina Regional de ...
50 mm

4. MODELO DE SELLO PROYECTOS Y ÓRGANOS DESCONCENTRADOS ESPECIALES



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Denominación del proyecto especial...

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Gerente Ejecutivo ...
50 mm

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Denominación del órgano desc. especial...

26 mm

NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Director del ... o Gerente General...
50 mm



5. MODELO DE SELLO OFICINA Y SUBGERENCIA

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Gerencia Regional de ....

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Subgerente de ...

26 mm

50 mm

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
Oficina Regional de ....

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL TITULAR EN MAYÚSCULAS
Jefe de la Oficina de ...

26 mm

50 mm

6. MODELO DE SELLO ESCUDO NACIONAL, LOGOTIPO INSTITUCIONAL Y DE V° B°

26 mm

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
V° B°

32 mm

REPÚBLICA DEL PERÚ

NOTA: En la parte inferior interna del círculo se indicará el Nombre de la unidad de organización y/o Dependencia que corresponda.

7. MODELO DE SELLO DE RECEPCIÓN

RECEPCIÓN INTERNA

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
DENOMINACIÓN UNIDAD DE ORGANIZACIÓN EN MAYÚSCULAS
Registro N°..... ....
DIA / MES / AÑO
Recibido por: .....
Hora: ..... **Folios:** .....

33 mm

52 mm

RECEPCIÓN EXTERNA

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
DENOMINACIÓN UNIDAD DE ORGANIZACIÓN EN MAYÚSCULAS
DIA / MES / AÑO
Doc.: ..... **Exp.:** .....
Hora: ..... **Folios:** ..... **Firma:**.....

33 mm

52 mm

8. MODELO DE SELLO DE PROVEIDO

DENOMINACIÓN UNIDAD DE ORGANIZACIÓN EN MAYÚSCULAS
Pase a: .....
Para: .....
.....
.....
Fecha: ..... **Firma:** .....

30 mm

50 mm

ANEXO N° 07

Solicitud de transferencia de documentos archivísticos a la Unidad Funcional de Archivo Central.

INVENTARIO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA

GOBIERNO REGIONAL

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN

.....

AÑO: ..... **TOTAL DE METROS LINEALES:** ..... **SOPORTE:** ..... **N° DE REMISIÓN:** .....

SECUENCIA ANUAL: .....

FECHA DE INGRESO		
AÑO	MES	DIA

N°	N° SECUENCIAL	SERIE DOCUMENTAL	FOLIOS	RANGO		FECHAS EXTREMAS		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				OBSERVACIONES
				DEL	AL	DE	A	FILE	PAQ	ARCH	OTROS	

Firma (e) del Archivo de Gestión o Periférico que entrega conforme

Nombres y Apellidos:
DNI:
Fecha:

V° B° del jefe inmediato

Firma (e) de la Unidad Funcional de Archivo Central, que recibe conforme

Nombres y Apellidos:
DNI:
Fecha:

Firma del Personal de la Unidad Funcional de Archivo Central, que realiza la verificación y control de la documentación ingresada

Nombres y Apellidos:
DNI:
Fecha:

El presente formato es aprobado con... (consignar resolución que aprueba la presente Directiva).
Al reverso de la página se indican las instrucciones para el llenado del presente formato.

INSTRUCTIVO DE INVENTARIO DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

1. **Unidad Organización:** Deberá de indicar el nombre de la Unidad de Organización que realizará la transferencia de la documentación.
2. **Nombre del jefe de la Unidad de Organización:** Deberá de consignar el nombre del servidor(a) a cargo de la Unidad de Organización.
3. **Año:** Deberá de consignar el año de la documentación a transferir.
4. **Total de metros lineales:** Se deberá de anotar la cantidad de metros lineales totales a transferir.
5. **Soporte:** Se consignará los tipos de soporte que corresponda como papel, microfilmes, videos, CD, etc.
6. **Número de remisión Secuencial Anual:** Anotar el número secuencial según la 1ra remisión de documentos realizada.
7. **Fecha de ingreso:** Fecha en la que ingresa la documentación a la Unidad Funcional de Archivo Central, (espacio que debera de ser consignado por la parte que recibe los documentos a transferirse).
8. **Número:** Anotar el número correlativo total de series documentales a transferirse.
9. **Número Secuencial:** Deberá de consignar el número o letra secuencial por tipo de serie documental ejemplo: (1,2,3,4,5, 6....) (A,B, C, D, E, F....) (1A, 1B, 1C, 1D...)
10. **Serie documental:** Anotar la serie o series documentales que conforman las unidades de archivamiento.
11. **Folios:** Se anotará el número total de folios contenido en cada unidad de conservación descrita.
12. **Rango:** Consignara el número del primero y último documento de cada unidad de archivamiento sea el caso informe, Memorándum, Oficio etc. En caso de ser documentos varios no corresponde se llene este espacio.
13. **Fechas extremas:** Anotar la fecha más antigua y más reciente por cada unidad de archivamiento.
14. **Unidad de conservación:** Se consignará el tipo de unidad de conservación en la que es transferido la serie documental.
15. **Observaciones:** Indicar los documentos faltantes u alguna otra observación respecto a este.
16. **Encargado del Archivo** de **Gestión o Periférico que entrega conforme:** Deberá consignar firma, nombres y apellidos, DNI y Fecha en conformidad de la documentación que se entrega.
17. **Encargado de la Unidad Funcional de Archivo Central, que recibe conforme:** Deberá consignar su firma, Nombres y Apellidos, Documento Nacional de Identidad, y Fecha. Esto en conformidad de la documentación que recibe una vez realizada la verificación y control de esta.
18. **Personal de la Unidad Funcional de Archivo Central, que realiza la verificación y control de la documentación ingresada:** Deberá consignar su firma, Nombres y Apellidos, Documento Nacional de Identidad, y Fecha, una vez se haya finalizado con la revisión y control de la documentación transferida.

ANEXO N° 07.1

Formato referencial de la relación de expedientes en general

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Denominación de la unidad de organización*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Tipo de documentos Oficios, Informes, Memorandos, etc.*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

	CODIFICACIÓN	FECHA	FOLIOS	ASUNTO	OBSERVACIONES
01	*Oficio N° 0001-2024-GRA/ORPPAT-OPPE*	*03/01/2024*	*05*	*Invitación a participar de....*	
02					
...					
n					

ANEXO N° 07.2

Formato referencial de la relación de expedientes de los procesos de selección.

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Oficina de Logística*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Procesos*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

N°	SERIES DOCUMENTALES	TOMOS	FOLIOS	FECHAS EXTREMAS DEL _ AL _	ARCHIVOS	OBSERVACIONES
01	*ADP-01-2024-GRA*	*I*	*85*	*19/01/2024 al 21/02/2024*	*1*	
02						
...						

ANEXO N° 07.3

Formato referencial de la relación de expedientes de las órdenes de servicio o compra

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Oficina de Logística*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Órdenes de Compra u Órdenes de Servicio*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

N°	Número	Fecha	Meta	RUC	Proveedor	Descripción	Subtotal
01	*000001*	*10/01/2024*	*23*	*20100017491*	*TELEFONICA DEL PERU SAA*	*SERVICIO DE TELEFONIA*	*185.45*
02							
...							
n							

ANEXO N° 07.4

Formato referencial de la relación de expedientes de los procesos de la Oficina de Acondicionamiento Territorial

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Oficina de Acondicionamiento Territorial*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Procesos.*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

N°	EXPEDIENTE N°	RAZON SOCIAL	FOLIOS
01	*144999-2024*	*MD CAYMA*	*10*
02			
...			
n			

ANEXO N° 07.5

Formato referencial de la relación de expedientes de convenios

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Oficina Regional de Asesoría Jurídica*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Convenios*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

Número	Tipo de Convenio	Intervinientes	Fecha	Folios		Observaciones
				Convenio	Antecedentes	
001-2024	CONVENIO DE COOPERACION INTERINSTITUCIONAL	GRA – MD CERRO COLORADO	28/01/2024	03	10	
002-2024						
...						
n						

ANEXO N° 07.6

Formato referencial de la relación de expedientes de las resoluciones

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Denominación de la unidad de organización*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Resoluciones de qué tipo*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

N°	Número	Resuelve / Asunto	Folios	Observaciones
01	001-2024-GRA/GR	Aprobar la Directiva N° 001-2024-GRA/OMDI: "Lineamientos para la ..... en el Gobierno Regional de Arequipa"	05	
02	002-2024-GRA/GR			
...	...			
n	n...			

ANEXO N° 07.7

Formato referencial de la relación de expedientes de las liquidaciones de obra

ENTIDAD:	*Gobierno Regional de Arequipa*
UNIDAD DE ORGANIZACIÓN:	*Denominación de la unidad de organización*
DOCUMENTOS A INTERNAR:	*Resoluciones de qué tipo*
AÑO:	*Año al que pertenece la unidad de internamiento (archivador)*

N°	Serie documental	Folios	Fechas extremas	Cant. de unidades			Observación
				Cajas	Paq.	Otros	
01	MEJORAMIENTO SERV. DE EDUCACION EN LA I.E. URACA DISTRITO...					PAQUETE	
	File de obra I	547				Archivador	
	File de obra II	422				Archivador	
	File de obra III	491				Archivador	
	Pecosas	467				Archivador	
	Planos	38				Archivador	
02							
...	...						
n	n...						

ANEXO N° 08

Solicitud de préstamo de documentos internados en la Unidad Funcional de Archivo Central

	GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA	
	SECRETARÍA GENERAL / **UNIDAD FUNCIONAL DE ARCHIVO CENTRAL**	GOBIERNO REGIONAL

SOLICITUD DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTO INTERNADOS EN LA UNIDAD FUNCIONAL DE ARCHIVO CENTRAL

Solicitud N° _____ **Fecha:** ___ ___ ___

Unidad o Área solicitante: _____ **Modalidad / Trabajador:** _____

Nombre del solicitante: _____

Documento Sustento: _____

Préstamo: ☐ **Consulta:** ☐ **Copia simple:** ☐ **Copia fedateada:** ☐

Descripción del documento
.....
.....
.....
.....

Jefatura que solicita el préstamo	Unidad Funcional de Archivo Central	Quien recibe el documento	
		Firma del solicitante	
		Nombre y Apellidos:	
Sello y V° B° del jefe inmediato	V° B° del Enc. del Archivo	DNI:	Telf.: .....

Personal de la Unidad Funcional de Archivo Central que atendió al usuario solicitante:

.....

CONSTANCIA DE DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS A LA UNIDAD FUNCIONAL DE ARCHIVO CENTRAL

Solicitud N° _____ **Fecha:** ___ ___ ___

Devolvió el documento: _____ (Nombres y Apellidos) _____ (Firma)

Recibió el documento: _____ (Nombres y Apellidos) _____ (Firma)

El presente formato es aprobado con ... *(consignar resolución que aprueba la presente Directiva).*
Al reverso de la página se indican las instrucciones para el llenado de la presente solicitud.

REVERSO DEL ANEXO N° 08

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DE LA PRESENTE SOLICITUD

1. La numeración de la solicitud será controlada por el Unidad Funcional de Archivo Central.
2. Señalar el día, el mes y el año del préstamo.
3. Señalar la unidad de organización o Área que solicita el documento.
4. Nombres y apellidos completos del solicitante.
5. Modalidad del trabajador (nombrado, contratado por operación o inversión, medida cautelar, u otra modalidad).
6. El usuario dejará el documento de sustento en el que indique lo solicitado.
7. Señalará en qué modalidad solicita el documento.
8. Detallar los documentos solicitados en el que se debe considerar, el número del documento, fechas, modalidad del documento u otros datos para facilitar la búsqueda.
9. Firma y sello de la jefatura que autoriza la búsqueda.
10. Se dará el V° B° del encargado de la Unidad Funcional de Archivo Central, o quien haga sus veces.
11. Firma el solicitante en signo de conformidad.
12. Nombres y Apellidos completos, DNI y Telf. del usuario que recibe el o los documentos.
13. El Archivo Sede Central, señalará el numero correlativo del préstamo.
14. Fecha aproximada de la devolución.
15. Nombres y Apellidos completos del usuario que devuelve el documento o documentos.
16. Firma del usuario que devuelve el documento o documentos.
17. Firma el usuario para poder refrendar.
18. Nombres y apellidos del trabajador de la Unidad Funcional de Archivo Central, que recibió el documento o documentos.

Gobierno Reg. Arequipa V°B° Gerencia General Regional

Gobierno Regional de Arequipa SECRETARIA GENERAL AREQUIPA

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA V°B° Ofic. de Modernización y Desarrollo Institucional

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA V°B° TRAMITE DOCUMENTARIO SECRETARIA GENERAL

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA V°B° OTD - TIC

Gobierno Regional de Arequipa V°B° Ofic. Reg. de Asesoría Jurídica

ANEXO N° 09

Acta de Notificación

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
ACTA DE NOTIFICACIÓN

Siendo las ___: __del día_____del mes de _____ de 202_ en el domicilio del Sr. (a) _____
_____ubicado en _____
_____Distrito_____Provincia _____
Departamento_____. Se procedió a notificar el documento _____

La notificación se realiza en:

☐ Primera visita ☐ Segunda visita

Dejando constancia que:

☐ Quien recibió la notificación se negó a firmar el cargo

☐ Quien atendió no quiso recibir la notificación

☐ Se deja bajo puerta por no encontrarse persona capaz en el domicilio

Observaciones_____

Recibe notificación:	
Nombres y Apellidos	DNI
_____ Firma	Parentesco _____

Características del inmueble donde se notifica:		
N° de suministro:	Material de fachada:	Color de fachada:
Tipo y color de puerta:	N° de pisos:	Otros datos del inmueble:

Datos del notificador	
Apellidos y nombres:	
D.N.I.:	
Firma:	

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
AVISO DE NOTIFICACIÓN PRIMERA VISITA

Señor (a)_____siendo las_____del
_____del mes de_____de 202_ el suscrito se apersonó a su domicilio ubicado en _____
_____Distrito_____Provincia_____
Departamento_____a fin de notificar el documento:_____
No encontrando a persona alguna en la dirección indicada, dejo aviso de retornar el día (*)____/____/202_ a horas_____

Características del inmueble:		
N° de suministro:	Material de fachada:	Color de fachada:
Tipo y color de puerta:	N° de pisos:	Otros datos del inmueble:

Datos del notificador	
Apellidos y nombres:	
D.N.I.	
Firma:	

*Que de no encontrar a nadie procederemos a dejar la notificación bajo puerta.

ANEXO N° 10

Solicitud de Acceso a la Información Pública

GOBIERNO REGIONAL FORMULARIO	**SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, Anexo del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, DECRETO SUPREMO N° 072-2003-PCM, publicado el 07-08-2003.	**N° DE REGISTRO**

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

_____

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

APELLIDOS Y NOMBRES /RAZÓN SOCIAL			DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./ L.M. / C.E. / OTRO
.....			.....
DOMICILIO:			
AV/CALLE/JR/PSJ:	N°/DPTO./INT.:	DISTRITO:	URBANIZACIÓN: .....
PROVINCIA:	DEPARTAMENTO:	CORREO ELECTRÓNICO:	TELÉFONO: .....

III. INFORMACIÓN SOLICITADA:

.....

.....

.....

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA V°B° Oficina de Modernización y Desarrollo Institucional

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")

Copia Simple ☐ CD o DVD ☐ Correo Electrónico ☐ Otro ☐

	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
..... **Apellidos y Nombres** ..... **FIRMA**	

GOBIERNO REGIONAL AREQUIPA V°B° TRAMITE DOCUMENTARIO SECRETARIA GENERAL

OBSERVACIONES:

.....

.....

Gobierno Regional de Arequipa SECRETARIA GENERAL AREQUIPA

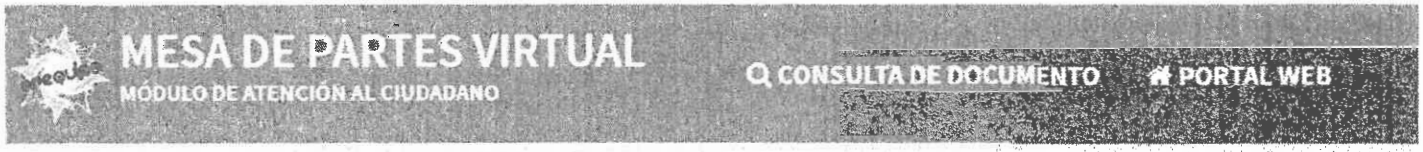
GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA V°B° OTD-TIC

Gobierno Regional de Arequipa V°B° Gerencia de Asesoría Jurídica

Gobierno Regional Arequipa V°B° Gerencia General Regional

ANEXO N° 11

Formulario web de la Mesa de Partes Virtual



Origen del documento

Tipo de persona *

Seleccione una opción

Seleccione el tipo de persona que va a presentar el documento

Documento de identidad | Número * | Firma *

DNI | Ingrese número | Ingrese nombres y apellidos

Teléfono de contacto * | Correo electrónico *

Ingrese número telefónico | usuario@email.com

Nota: En caso se presente alguna observación a su documento, se le notificará al correo electrónico que especificó.

Datos del documento

Tipo de documento * | Número | Siglas

Seleccione una opción | S/N | Sin siglas

Fecha del documento * | Folios *

20/02/2024 | Páginas

Escriba el número total de páginas del documento. Si incluye un documento en la nube, considere también sus páginas.

Asunto *

Ingrese el asunto del documento

Archivo PDF **(Adjuntar documentos en un solo archivo, max. 5MB)** *

Seleccionar archivo | Ninguno archivo selec.

Si el documento pesa más de 5MB, suba el documento a un servicio en la nube, luego especifique el enlace a continuación.

☐ Agregar enlace a documento cargado en servicio en la nube

Observaciones (Max. 60 caracteres)

Ingrese las observaciones

☐ Acepto recibir notificaciones al correo electrónico y teléfono indicados

Presentar documento