



PERÚ

Ministerio de Cultura

DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS

- PE04.5 Gestión de atención a la ciudadanía
- PS06 Gestión documental y archivo



PERÚ

Ministerio de Cultura

MINISTERIO DE CULTURA

CÓDIGO: E04.5

VERSIÓN: V1

DOCUMENTACIÓN DE PROCESO

E04.5 Gestión de atención a la ciudadanía
07.08.2025

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por



I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, establece como problema público que los bienes, servicios y regulaciones no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público; siendo la situación futura deseada que al 2030 se cuente con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente.

Por su parte, la Política Nacional de Cultura al 2030, aprobado con Decreto Supremo N° 009-202-MC, apunta hacia el fortalecimiento de la institucionalidad cultural, lo cual implica construir un Ministerio moderno, eficiente y orientado a resultados, que busca la gestión del cambio y la mejora continua; señaladas en la Política de Modernización de la Gestión Pública.

En ese marco, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, que tiene como finalidad que las entidades públicas generen bienes, servicios y regulaciones de calidad, que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público.

Asimismo, la citada Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP precisa que la gestión por procesos constituye un medio de modernización que tiene por objeto organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las entidades públicas bajo un enfoque sistémico y transversal, para la producción de bienes, servicios y regulaciones de calidad que permitan alcanzar los resultados trazados.

De igual modo, el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 000448-2024-MC, tiene como objetivo institucional el fortalecimiento de la gestión institucional, a través del cumplimiento de las acciones estratégicas de la institución, vinculado con la gestión por procesos implementados en la entidad.

Cabe señalar que, el Ministerio de Cultura cuenta con un Mapa de Procesos, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 000114-2020-SG/MC, el cual tiene por objeto identificar los procesos de nivel 0 del Ministerio, dando soporte a la implementación de una gestión por procesos y al fortalecimiento institucional.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es la unidad orgánica dependiente de la Secretaría General, encargada, entre otros, brindar orientación a la ciudadanía, atender las solicitudes de acceso a la información pública, brindar atención a los reclamos, quejas por defecto de tramitación y sugerencias y brindar los servicios bibliotecarios y la preservar el material bibliográfico documental del Ministerio de Cultura.

En ese sentido, la Documentación de procesos del proceso E04.5 “Gestión de Atención a la ciudadanía” ha sido elaborada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, con asistencia técnica de la Oficina de Organización y Modernización, en alineamiento a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, las funciones establecidas en el ROF del Ministerio y la normativa vigente, bajo el enfoque de procesos, estandarizando los procesos identificados, cuyo propósito es desarrollar los procedimientos relacionados con la orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial, la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la atención de reclamos y sugerencias, la atención de quejas por defecto de tramitación, la atención de servicios bibliotecarios, la organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de



Gestión de Bibliotecas, y la conservación y digitalización del material bibliográfico documental del Ministerio de Cultura.

II. OBJETIVO

Brindar a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio, un documento descriptivo que provea información sobre el desarrollo de los procesos y procedimientos relativos a la gestión de la atención a la ciudadanía, a fin de contribuir a una óptima gestión institucional.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 3.2 Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Biblioteca.
- 3.3 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 3.4 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.5 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.6 Decreto Legislativo N° 1353 que aprueba la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos personales y la regulación de la Gestión de Intereses.
- 3.7 Decreto Supremo N° 019-2017-JUS que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de Gestión de Intereses.
- 3.8 Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- 3.9 Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.10 Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.11 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.12 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 3.13 Resolución de Secretaría General N° 004-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector Público.
- 3.14 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. ALCANCE

La presente Documentación de procesos es de aplicación obligatoria a todo el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, así como de los órganos y unidades orgánicas involucradas en los procedimientos que ejecuta esta unidad orgánica dependiente de la Secretaría General.

**V. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS**

De conformidad con las disposiciones metodológicas de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, a continuación, se muestra el inventario de productos y procesos del proceso estratégico nivel 1 E04.5. "Gestión de Atención a la ciudadanía" correspondiente al proceso nivel 0 E04. Imagen y comunicación es el primer paso para la identificación de los productos que brinda la entidad:

N°	Código del proceso Nivel 0	Proceso Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso Nivel 1	Código del proceso Nivel 2	Proceso Nivel 2	Producto del Proceso	Normas que asignan competencias y funciones (Sustantivas y rectoras)	Disposición de la norma
1	E04.	Imagen y comunicación	E04.5.	Gestión de atención a la ciudadanía	E04.5.1	Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial	Requerimientos y consultas atendidas	- RSG N° 004-2021-PCM/SGP NT para la gestión de la calidad de servicios en el sector Público - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2 del ROF del Ministerio
2					E04.5.2	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Solicitudes de acceso a la información pública atendidas	- Ley N° 27806 Ley de transparencia y acceso a la información pública - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.8 del ROF del Ministerio
3					E04.5.3	Atención de reclamos y sugerencias	Reclamos y sugerencias atendidas	- DS N° 007-2020-PCM, Disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública, - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.8 del ROF del Ministerio
4					E04.5.4	Atención de quejas por defecto de tramitación	Quejas por defecto de tramitación atendidas	- Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general, -DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 158.1 Art. 18.8
5					E04.5.5	Atención de Servicios Bibliotecarios	Material bibliográfico documental promovido	- DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2
6					E04.5.6	Organización y acceso del material bibliográfico documental	Material bibliográfico documental categorizado	- DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.4

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Documentación de Procesos
Proceso: Gestión de atención a la ciudadanía
CÓDIGO E04.5

N°	Código del proceso Nivel 0	Proceso Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso Nivel 1	Código del proceso Nivel 2	Proceso Nivel 2	Producto del Proceso	Normas que asignan competencias y funciones (Sustantivas y rectoras)	Disposición de la norma
						en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca			
7					E04.5.7	Conservación y Digitalización del material bibliográfico documental	Material bibliográfico documental conservado	- DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.4
							Material bibliográfico documental digitalizado y preservado	- DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.4

VI. FICHA DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Contiene las Fichas de productos y procesos del Nivel 1 y 2 del Proceso Estratégico E04.5 "Gestión de atención a la ciudadanía".

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Proceso Gestión de atención a la ciudadanía
CODIGO E04.5**FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO**

NOMBRE DE PROCESO	<i>Gestión de atención a la ciudadanía</i>		CÓDIGO	<i>E04.5</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Estratégico</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Gestionar adecuadamente los procesos de atención a la ciudadanía y de la biblioteca institucional del Ministerio de Cultura</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Entidades Públicas - Entidades privadas - Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura - Archivo General de la Nación (AGN) - Biblioteca Nacional del Perú - CONCYTEC 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de orientación e información (correo electrónico, mensaje de WhatsApp, llamada telefónica, atención presencial) - Solicitudes de Acceso a la Información Pública - Libro de Reclamaciones. - Formulario de Sugerencia - Formulario de quejas por defecto de tramitación - Solicitud de acceso a los servicios bibliotecarios - Material bibliográfico documental por adquisición o donación - Marco normativo vigente - Comunicación verbal o correo electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos y consultas atendidas - Solicitudes de Acceso a la Información pública atendidas - Reclamos y sugerencias atendidas - Quejas por defecto de tramitación atendidas - Material bibliográfico documental promovido - Material bibliográfico documental categorizado - Material bibliográfico documental conservado - Material bibliográfico documental digitalizado y preservado 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Población en general - Entidades Públicas - Entidades Privadas - Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura 	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

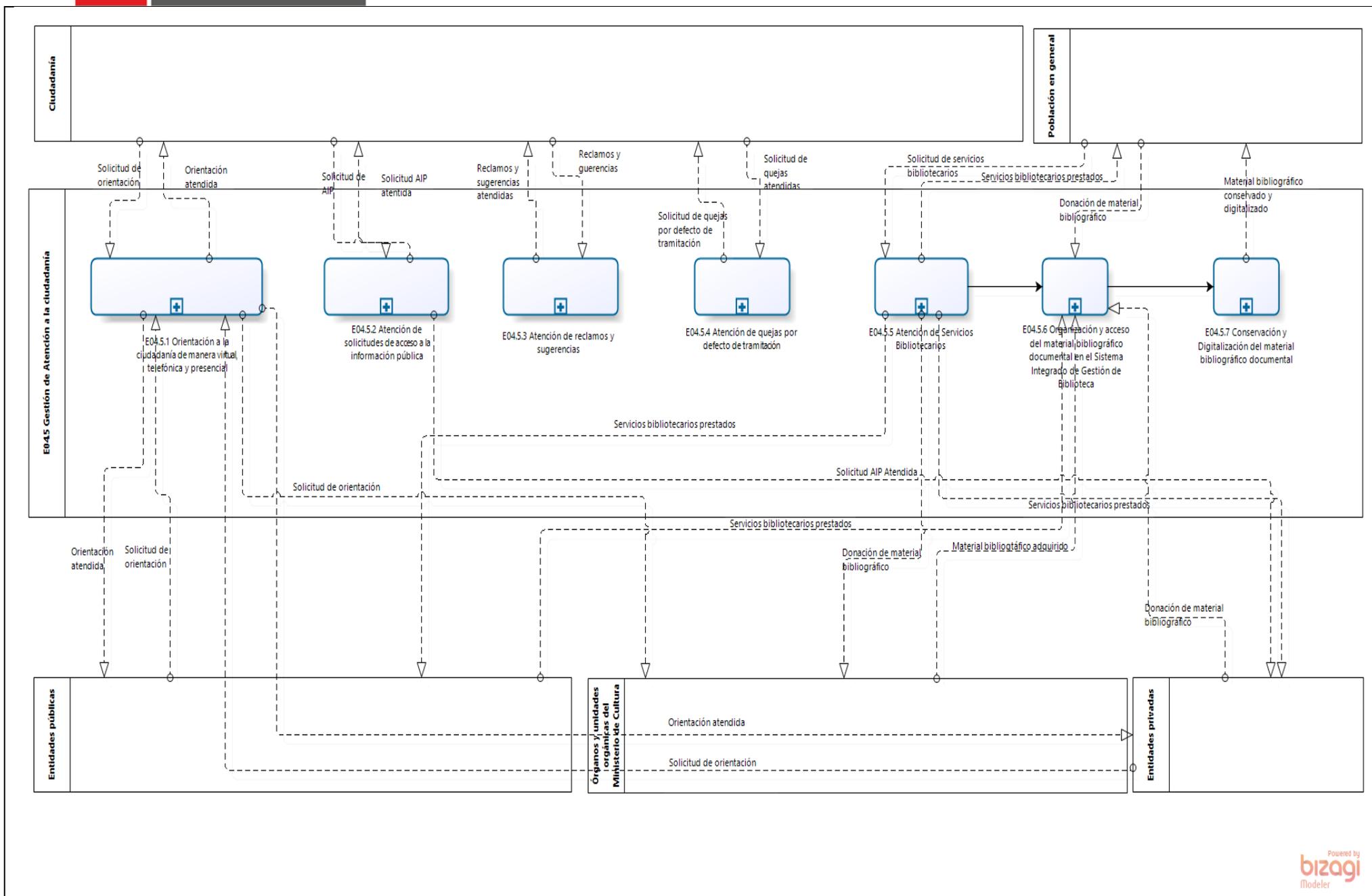
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Gestión de atención a la ciudadanía CODIGO E04.5





PERÚ

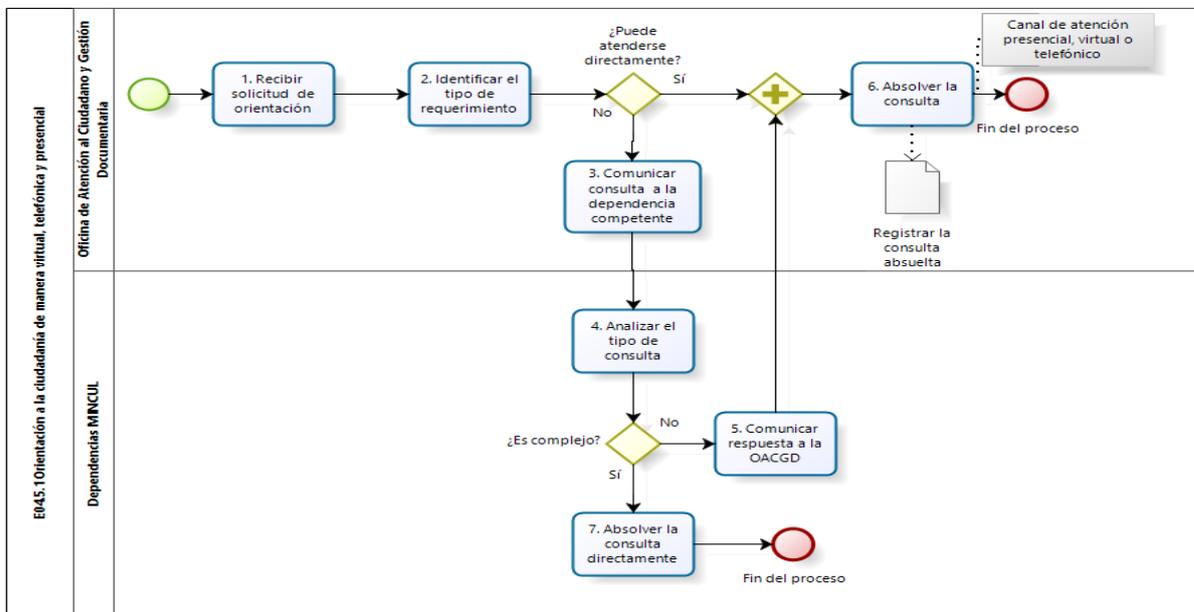
Ministerio de Cultura

Proceso Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial
CODIGO E04.5.1

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial</i>		CÓDIGO	<i>E04.5.1</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Estratégico</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Absolver las consultas formuladas por la ciudadanía de manera rápida y precisa a través del canal virtual, telefónico y presencial ofrecidos por el Ministerio de Cultura</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas</i>	<i>Requerimientos de orientación e información (correo electrónico, mensaje de WhatsApp, llamada telefónica, atención presencial)</i>	<i>Requerimientos y consultas atendidas</i>	<i>Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privada</i>	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Inconvenientes técnicos del servicio de internet y/o de telefonía que impidan brindar atención a las consultas de la ciudadanía</i> - <i>Caída de sistemas utilizados para brindar información a la ciudadanía</i>
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Reportes mensuales de la cantidad de orientaciones brindadas a través de los diversos canales</i>

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

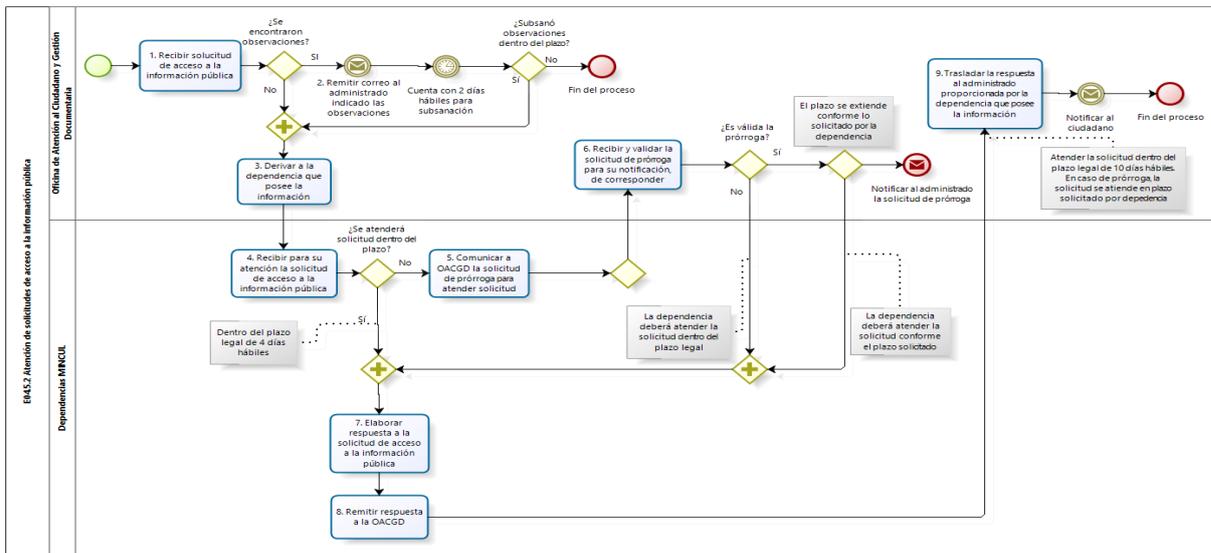
Ministerio de Cultura

Proceso Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública
CODIGO E04.5.2

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública</i>	CÓDIGO	<i>E04.5.2</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>	TIPO DE PROCESO	<i>Estratégico</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Otorgar la documentación solicitada por los administrados garantizando el cumplimiento de la integridad de la información, de las normas relacionadas en términos de confidencialidad, seguridad de la información y del plazo señalado por la normatividad vigente</i>		
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>		
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO
<i>Ciudadanía Entidades privadas</i>	<i>Solicitudes de Acceso a la Información Pública</i>	<i>Solicitudes de Acceso a la Información pública atendidas</i>	<i>Ciudadanía Entidades privadas</i>

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Denegar solicitudes de Acceso a la Información Pública sin estar debidamente fundamentada conforme al marco normativo vigente - Incumplimiento del plazo legal o de la fecha de prórroga comunicada al administrado por no contar con la documentación solicitada
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos (memorando, informe) que traslada la solicitud de acceso a la información pública a los órganos, unidades orgánicas y dependencias responsables de poseer la información - Documentos (cartas, oficios y correos) que trasladan la respuesta de los órganos, unidades orgánicas y dependencias competentes a la ciudadanía y entidades privadas - Registro de los encargados designados como responsables de brindar atención a las solicitudes de acceso a la información pública de los órganos, unidades orgánicas y dependencias

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

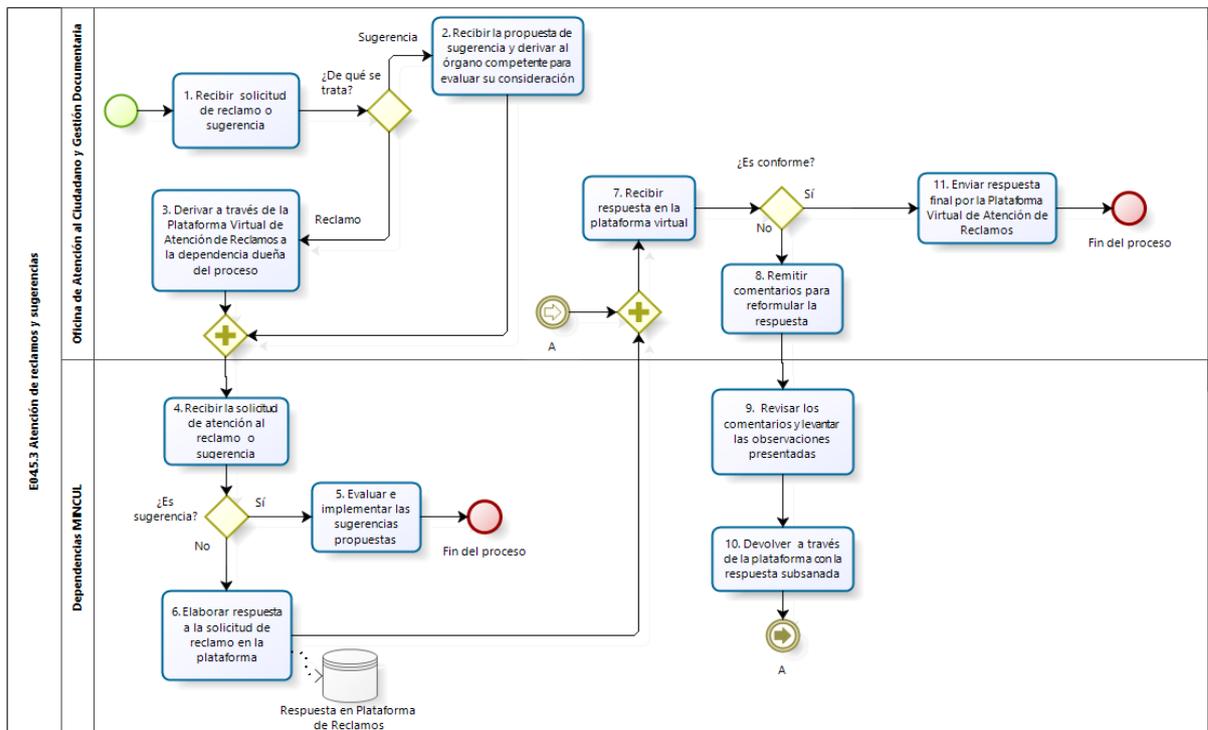
Ministerio de Cultura

Proceso Atención de reclamos y sugerencias
CODIGO E04.5.3

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	Atención de reclamos y sugerencias		CÓDIGO	E04.5.3
DUEÑO DEL PROCESO	Secretaría General ¹		TIPO DE PROCESO	Estratégico
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la atención oportuna de los reclamos y sugerencias realizadas por los administrados, a través de los medios disponibles como la Plataforma Virtual del Libro de Reclamaciones, Libro de Reclamaciones y plataforma de sugerencias, en cumplimiento de la normativa vigente			
OBJETIVO ESTRATEGICO	07. Fortalecer la gestión institucional			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas	Libro de Reclamaciones. Formulario de Sugerencias	Reclamos y sugerencias atendidas	Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO

- Incumplimiento de plazos normativos de atención de los reclamos
- Brindar respuestas inadecuadas que no satisfagan a los ciudadanos

REGISTROS

- Reporte de solicitudes de reclamos en la plataforma del libro de reclamaciones

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

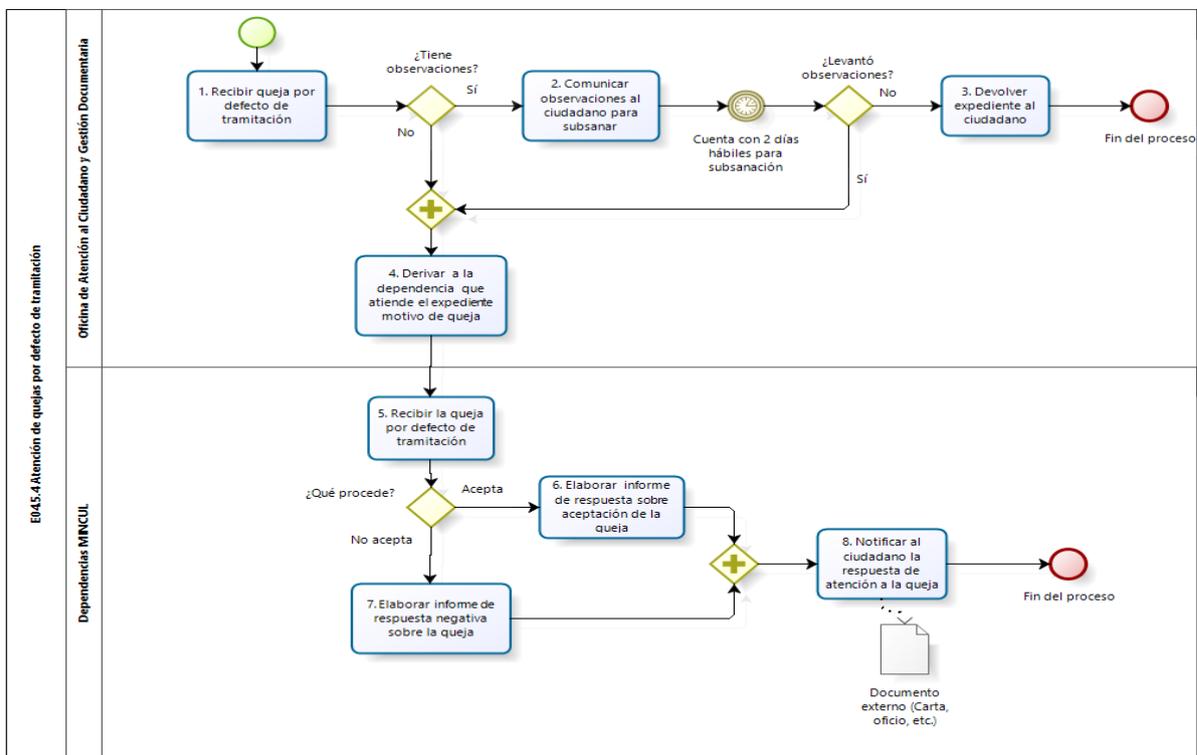
Ministerio de Cultura

Proceso Atención de quejas por defecto de tramitación
CODIGO E04.5.4

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	Atención de quejas por defecto de tramitación		CÓDIGO	E04.5.4
DUEÑO DEL PROCESO	Secretaría General ¹		TIPO DE PROCESO	Estratégico
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la atención oportuna de las quejas por defecto de tramitación realizadas por los administrados, en cumplimiento de la normativa vigente			
OBJETIVO ESTRATEGICO	07. Fortalecer la gestión institucional			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas	Formulario de quejas por defecto de tramitación	Quejas por defecto de tramitación atendidas	Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO	- Incumplimiento de plazos en la atención de las quejas por parte de las dependencias competentes
REGISTROS	- Documento externo de notificación (Oficio, carta, etc.) - Reporte del SGD de las quejas por defecto de tramitación solicitadas

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Proceso Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca
CODIGO E04.5.6

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca</i>		CÓDIGO	<i>E04.5.6</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Estratégico</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Organizar el ingreso, catalogación, clasificación y registro del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Ciudadanía Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Entidades Públicas Entidades Privadas</i>	<i>Material bibliográfico documental por adquisición o donación</i>	<i>Material bibliográfico documental categorizado</i>	<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Ciudadanía Entidades Públicas Entidades Privadas</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

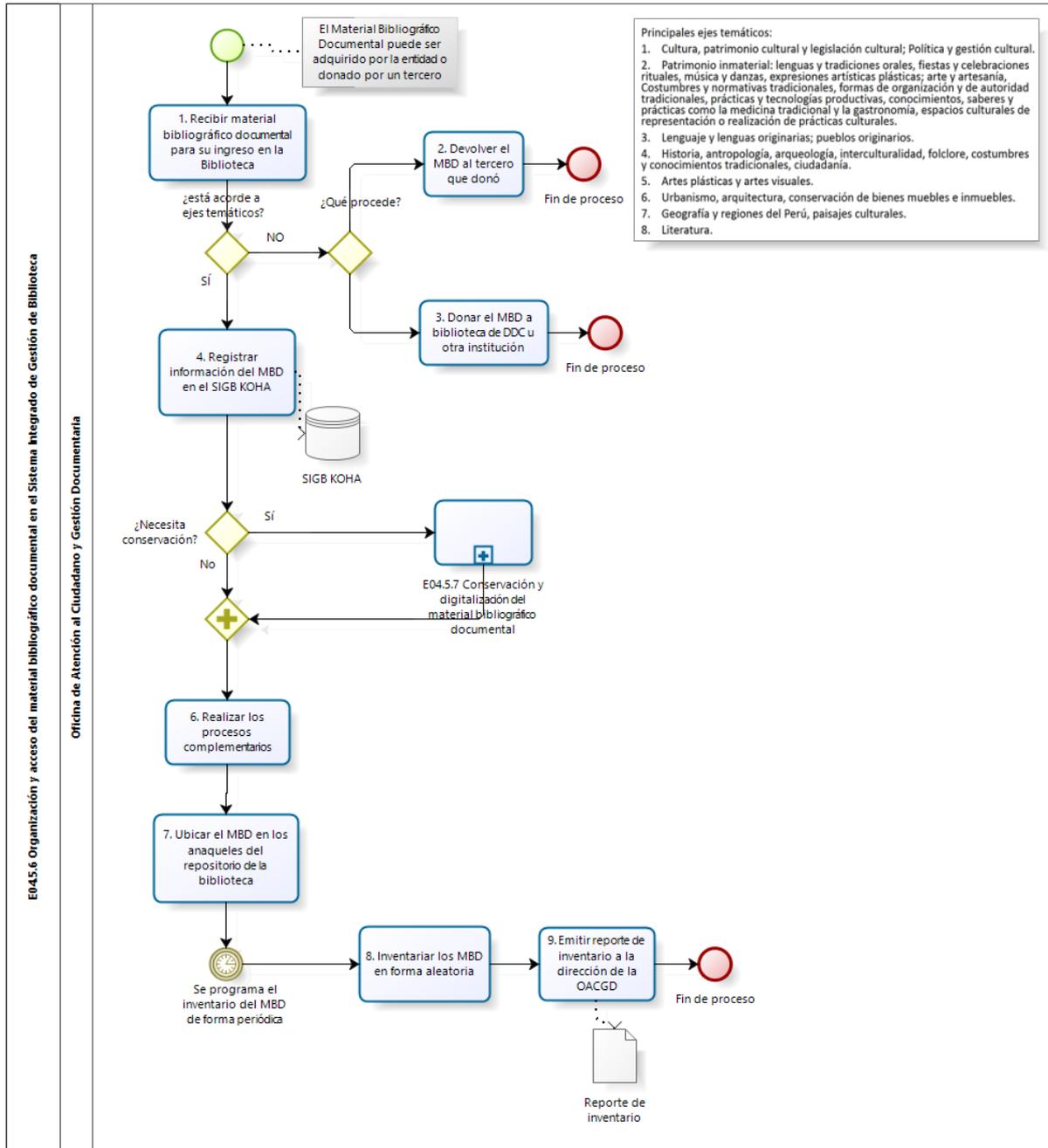
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca CODIGO E04.5.6



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Alta rotación del personal especializado en el SIGB KOHA - Falta de materiales para las actividades de conservación, restauración y/o procesos complementarios - Inadecuado mobiliario y reducido espacio para el resguardo del MBD en el repositorio institucional
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Data del SISTEMA SIGB KOHA del registro de materiales bibliográficos documentarios - Reporte de inventario de los materiales bibliográficos documentarios ingresados a la Biblioteca

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Proceso Conservación y digitalización del material
bibliográfico documental
CODIGO E04.5.7**FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO**

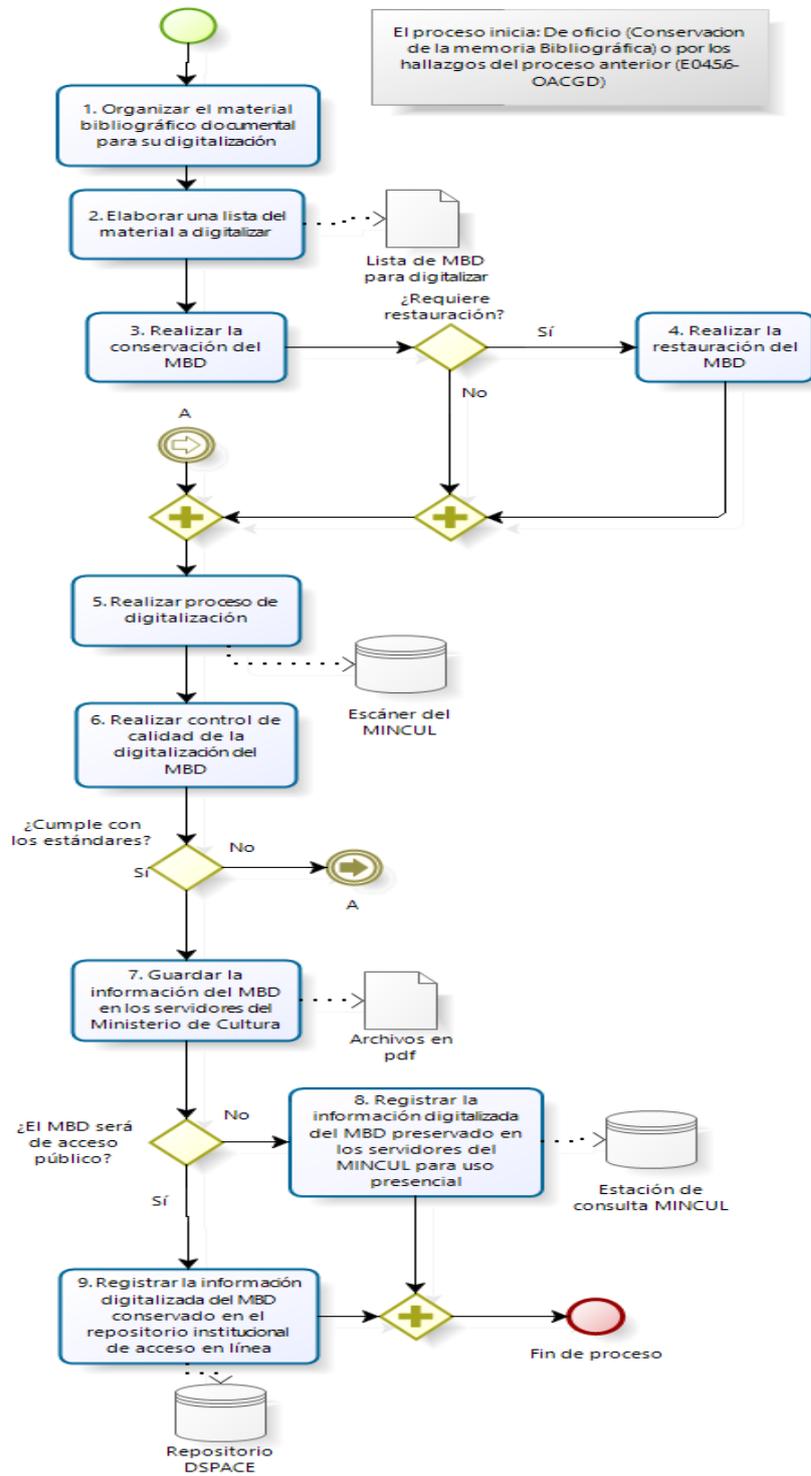
NOMBRE DE PROCESO	<i>Conservación y digitalización del material bibliográfico documental</i>		CÓDIGO	<i>E04.5.7</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Estratégico</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Garantizar la adecuada conservación, restauración y digitalización del material bibliográfico documental resguardado en el repositorio de la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Archivo General de la Nación (AGN) Biblioteca Nacional del Perú CONCYTEC Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura</i>	<i>Marco normativo vigente Comunicación verbal o correo electrónico</i>	<i>Material bibliográfico documental conservado Material bibliográfico documental digitalizado y preservado</i>	<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Ciudadanía Entidades Púlicas Entidades Privadas</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



E045.7 Conservación y Digitalización del material bibliográfico documental

Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



RIESGO

- *Falla en los equipos de escaneo para la digitalización de los materiales bibliográficos documentales*
- *Falta de espacio en los servidores donde resguardar los archivos digitales*

REGISTROS

- *Lista de material bibliográfico documental en Excel*



PERÚ

Ministerio de Cultura

Documentación de Procesos

Proceso: Gestión de atención a la ciudadanía

CÓDIGO E04.5

VII. FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTOS O PROCESOS

Contiene las Fichas de indicadores de productos o procesos del Nivel 2 del Proceso Estratégico E04.5 "Gestión de atención a la ciudadanía" priorizados para su evaluación y análisis posterior.



PERÚ

Ministerio de Cultura

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

PROCESO	Atención de solicitudes de acceso a la información pública			CÓDIGO	E04.5.2
PRODUCTO	Solicitudes de acceso a la información pública atendidas				
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo señalado por la normativa vigente			TIPO	Proceso
JUSTIFICACION	<p>Mide el porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo legal de 10 días hábiles o dentro del plazo razonable que se le comunica al administrado en mérito a la solicitud de prórroga efectuada por la oficina poseedora de la información, conforme a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>A través de esta medición se verifica el cumplimiento de los plazos de atención, ya que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria realiza un reporte anual dirigido al Autoridad Nacional de Transparencia de Acceso a la Información Pública (ANTAIP) a efectos de que se corrobore la oportuna atención de las solicitudes de acceso a la información pública presentados ante el Ministerio de Cultura.</p>				
RESPONSABLE	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria				
METODO DE CÁLCULO	<p>(Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo señalado por la normatividad vigente / Número de solicitudes de acceso a la información pública recibidas) *100</p> <p>Donde:</p> <p>El numerador corresponde a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo señalado por la normatividad vigente, refleja que aquellas solicitudes ingresadas por los administrados que pasan por mesa de partes (virtual o presencial) del Ministerio de Cultura y son atendidos en un plazo máximo de 10 días hábiles, o en la fecha de prórroga comunicada al administrado, caso contrario se considera fuera del plazo.</p> <p>El denominado representa la cantidad de solicitudes de acceso a la información recibidas de los administrados que ingresan por mesa de partes (virtual o presencial) del Ministerio de Cultura. Su medición es anual y se contabiliza desde el primer día calendario hasta el último día calendario del año vigente, periodo que sirve para su evaluación.</p>				
SENTIDO ESPERADO	Ascendente	UNIDAD MEDIDA	DE	Porcentaje	FRECUENCIA Anual
FUENTE DE DATOS	Sistema de seguimiento de solicitudes de acceso a la información pública (SLAIP)				
	LINEA DE BASE	LOGROS ESPERADOS			
AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
VALOR	97%	98%	99%	100%	100%



PERÚ

Ministerio de Cultura

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

PROCESO A	<i>Atención de servicios bibliotecarios</i>	CÓDIGO	<i>E04.5.5</i>		
PRODUCTO	<i>Material bibliográfico documental promovido</i>				
NOMBRE DEL INDICADOR	<i>Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios bibliotecarios prestados por la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura</i>	TIPO	<i>Producto</i>		
JUSTIFICACIÓN	<i>Mide el porcentaje de usuarios que se sienten satisfechos con los servicios bibliotecarios prestados de la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura, según el resultado de la encuesta de satisfacción obtenido durante su visita a la Institución.</i> <i>Los servicios bibliotecarios evaluados son: Uso del préstamo del material bibliográfico documental, el uso de la sala de lectura y la promoción de la colección de la biblioteca institucional (a través de talleres/eventos y circuito escolar), con la finalidad de brindar información de los materiales bibliográficos documentales para la investigación y/o estudio a través de los sistemas utilizados por la biblioteca institucional y evidenciar a los nuevos públicos o a los usuarios fidelizados de la biblioteca.</i>				
RESPONSABLE	<i>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</i>				
METODO DE CÁLCULO	<i>(N° de usuarios satisfechos con los servicios bibliotecarios prestados por la Biblioteca institucional del Ministerio de Cultura / N° total de usuarios participantes con los servicios bibliotecarios prestados por la Biblioteca institucional del Ministerio de Cultura) * 100</i> <i>Donde:</i> <i>El numerador corresponde a la contabilización de los usuarios satisfechos que participaron en la encuesta de satisfacción.</i> <i>El denominador corresponde a la totalidad de usuarios que participaron en la encuesta de satisfacción.</i>				
SENTIDO ESPERADO	<i>Ascendente</i>	UNIDAD DE MEDIDA	<i>Porcentaje</i>	FRECUENCIA	<i>Anual</i>
FUENTE DE DATOS	<i>Reporte anual de las actividades de la Biblioteca institucional del Ministerio de Cultura</i>				
	LINEA DE BASE	LOGROS ESPERADOS			
AÑO	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>
VALOR	<i>-</i>	<i>50%</i>	<i>53%</i>	<i>56%</i>	<i>59%</i>



PERÚ

Ministerio de Cultura

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

PROCESO	<i>Conservación y digitalización del material bibliográfico documental</i>			CÓDIGO	<i>E04.5.7.</i>
PRODUCTO	<i>Material bibliográfico documental digitalizado y preservado</i>				
NOMBRE DEL INDICADOR	<i>Porcentaje de material bibliográfico documental digitalizado y preservado en el Repositorio Institucional del Ministerio de Cultura</i>			TIPO	<i>De producto</i>
JUSTIFICACIÓN	<i>Este indicador busca medir en porcentaje, el avance del proceso de digitalización del MBD procesado para la preservación de la información y su resguardo en el Repositorio Institucional y los servidores del Ministerio de Cultura</i>				
RESPONSABLE	<i>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</i>				
METODO DE CÁLCULO	<p><i>(N° de material bibliográfico documental digitalizado y preservado en el Repositorio Institucional del Ministerio de Cultura y servidores del MINCUL / N° total de material bibliográfico documental disponible en la Biblioteca) * 100</i></p> <p><i>Donde:</i> <i>El numerador corresponde a la cantidad de libros, revistas u otros que son digitalizados adecuadamente para su preservación, a fin de ser parte del Repositorio Institucional del Ministerio de Cultura</i></p> <p><i>El denominador corresponde a la cantidad estimada de libros, revistas y otros que se encuentran bajo custodia de la Biblioteca del Ministerio de Cultura</i></p>				
SENTIDO ESPERADO	<i>Ascendente</i>	UNIDAD DE MEDIDA	<i>Porcentaje</i>	FRECUENCIA	<i>Anual</i>
FUENTE DE DATOS	<i>Reporte Anual de la Biblioteca Institucional (Se evidencian los materiales bibliográficos documentales digitalizados en dicho documento)</i>				
	LÍNEA DE BASE	LOGROS ESPERADOS			
AÑO	<i>2024</i>	<i>2025</i>	<i>2026</i>	<i>2027</i>	<i>2028</i>
VALOR	<i>-</i>	<i>2%</i>	<i>2.5%</i>	<i>3%</i>	<i>3.5%</i>

**VIII. INDICE DE PROCEDIMIENTOS DEL DOCUMENTO**

De acuerdo con la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, existen criterios para la elaboración de los procedimientos.

A continuación, se presenta la siguiente Matriz de evaluación de procedimientos, a fin de priorizar los procedimientos a contemplar: E04.5. "Gestión de Atención a la ciudadanía":

Proceso involucrado	¿Se elabora procedimiento?								RESULTADO
	C1**	C2	C3	C4	C5	C6	C7	TOTAL	
Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial	SI			SI				2	Se elabora procedimiento
Atención de solicitudes de acceso a la información pública	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	4	Se elabora procedimiento
Atención de reclamos y sugerencias	NO							0	No se elabora procedimiento
Atención de quejas por defecto de tramitación	SI							1	Se elabora procedimiento
Atención de Servicios Bibliotecarios	NO	SI	SI	SI	SI	SI		5	Se elabora procedimiento
Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca	SI							1	Se elabora procedimiento
Conservación y Digitalización del material bibliográfico documental	SI							1	Se elabora procedimiento
N° total de procedimientos a elaborar:									6

CRITERIOS*		DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	
Criterio 1	El proceso vinculado NO se encuentra regulado por un documento normativo interno	Cuando el proceso carece de una directiva u otro documento normativo interno que establezca directrices y/o criterios claros.	SI (es decir que no se encuentra regulado por documento normativo)	NO (es decir que si se encuentra regulado por documento normativo)
Criterio 2	El proceso vinculado es complejo y requiere información técnica para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad	Cuando el proceso implica múltiples etapas, uso de metodologías especializadas o conocimiento técnico especializado, para garantizar su	SI	NO



CRITERIOS*		DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	
		correcta aplicación y obtención de resultados óptimos.		
Criterio 3	El proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas.	Cuando en el desarrollo del proceso intervienen servidores con diferentes especialidades y el proceso involucra la interacción con diversos actores externos	SI	NO
Criterio 4	El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.	Cuando el proceso representa alta demanda de atención. Ejemplos: gran cantidad de solicitudes, alto grado de procesamiento o análisis, entre otros.	SI	NO
Criterio 5	El proceso vinculado NO cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.	Cuando el proceso no cuenta con un sistema o plataforma que permita su gestión integral o en gran parte de su alcance	SI (es decir que no se cuenta con el sistema)	NO (es decir que si se cuenta con el sistema)
Criterio 6	El personal involucrado NO cuenta con competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.	Cuando los servidores involucrados en el proceso no pueden ejecutarlo sin necesidad de recibir instrucciones de su jefe inmediato	SI (es decir que no se cuenta con las competencias técnicas)	NO (es decir que si se puede desarrollar sin seguir instrucciones)
Criterio 7	El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.	Cuando los servidores que ejecutan el proceso presentan una constante rotación	SI	NO

*De acuerdo a la Norma Técnica N° 002-2025-SG/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

** En caso el marco normativo que regula un proceso es claro y detallado, no es necesario desarrollar un procedimiento; sin embargo, si dicho marco normativo es amplio y se requiere regular el proceso de manera más detallada, se recomienda considerar la elaboración del procedimiento.

De la aplicación de la matriz mencionada, se han priorizado los siguientes seis (06) procesos para ser documentados en procedimiento teniendo en consideración los criterios de evaluación señalados en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

N°	Código	Denominación del procedimiento
1	E04.5.1	Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial
2	E04.5.2	Atención de solicitudes de acceso a la información pública
3	E04.5.4	Atención de quejas por defecto de tramitación
4	E04.5.5	Atención de Servicios Bibliotecarios
5	E04.5.6	Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca
6	E04.5.7	Conservación y Digitalización del material bibliográfico documental

IX. FICHAS DE PROCEDIMIENTOS

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial

Código: E04.5.1

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura
- 1.2 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.3 Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- 1.4 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- 1.5 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 1.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento describe las tareas que realiza la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria para absolver las consultas formuladas por la ciudadanía de manera rápida y precisa a través del canal virtual, telefónico y presencial ofrecidos por el Ministerio de Cultura; se detalla de la siguiente forma:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
A	Medio físico Ir al Módulo de atención al ciudadano Se apersona a la sede central del MINCUL o de las DDC y solicita orientación sobre algún tema de interés, relacionados con el Sector cultura.	Administrado
B	Medio digital Escribir la solicitud vía WhatsApp del MC Escribe una consulta a través del canal Whatsapp Cultura.	Administrado
C	Medio telefónico Solicitar orientación vía telefónica Realiza llamada a la central telefónica del MINCUL para solicitar orientación en algún tema de interés, relacionados con el Sector cultura.	Administrado
1	Recibir la solicitud de orientación	OACGD / Operador(a) de atención a la ciudadanía



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial

Código: E04.5.1

Versión: V1

	Recibe la consulta realizada por el administrado de acuerdo con el medio empleado.	
2	Identificar el tipo de requerimiento que realiza el ciudadano Identifica el tipo de consulta que el administrado está realizando en base a lo que se escuchó o leyó, y evalúa si la consulta puede ser respondida por el Operador de atención a la ciudadanía. ¿Puede atender directamente? Sí: Ir a tarea 6 No: Ir a tarea 3	OACGD / Operador(a) de atención a la ciudadanía
3	Comunicar consulta a la dependencia competente del MINCUL Viene de la tarea 2 Avisa al responsable de la dependencia que puede atender la consulta realizada por el administrado.	OACGD / Operador(a) de atención a la ciudadanía
4	Analizar el tipo de consulta Analiza la complejidad de la consulta realizada por el administrado y evalúa si puede brindarle la respuesta directamente al operador de la OACGD o responder directamente la comunicación al administrado. ¿Atiende directamente? Sí: Ir a tarea 7 No: Ir a tarea 5	Dependencia competente / Especialista
5	Remitir respuesta a la consulta a través de la OACGD Viene de la tarea 4 Remite respuesta para que traslade la respuesta al administrado según el canal empleado.	Dependencia competente / Especialista
6	Brindar respuesta al ciudadano Viene de la tarea 2 y 5 Transmite al administrado la información proporcionada por otros órganos competentes del MINCUL, según corresponda. Fin del proceso.	OACGD / Operador(a) de atención a la ciudadanía
7	Dar respuesta directamente al ciudadano	Dependencia competente / Especialista



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Orientación a la ciudadanía de manera virtual, telefónica y presencial

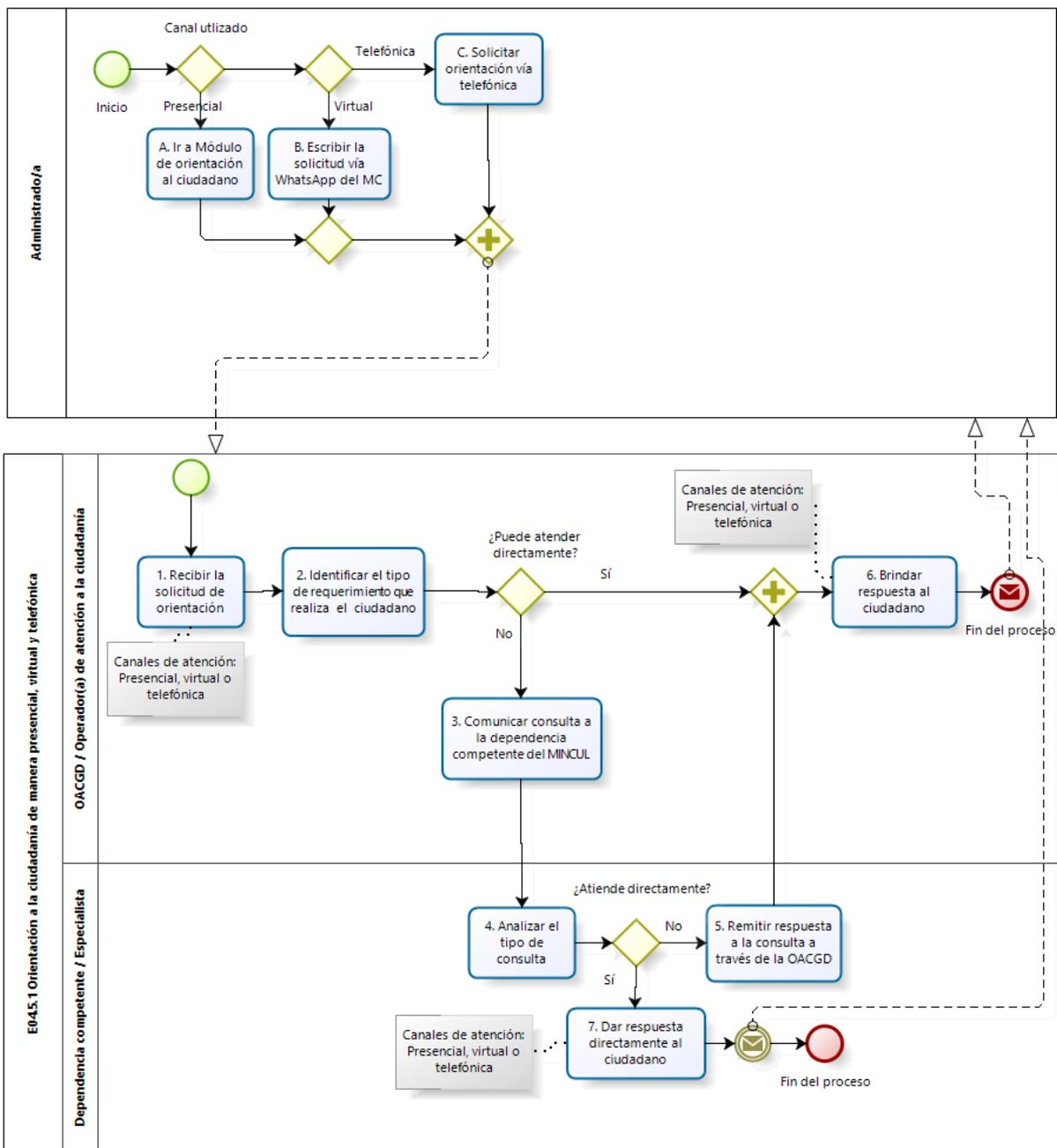
Código: E04.5.1

Versión: V1

<p>Viene de la tarea 4</p> <p>Atiende al administrado de forma directa y le brinda respuesta al requerimiento de consulta.</p> <p>Fin del proceso.</p>	
--	--

4 Anexo

Flujograma



**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.2 Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales
- 1.3 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- 1.4 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 1.5 Decreto Legislativo N° 1353 que aprueba la creación de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos personales y la regulación de la Gestión de Intereses
- 1.6 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura
- 1.7 Decreto Supremo N° 019-2017-JUS que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la Regulación de Gestión de Intereses.
- 1.8 Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- 1.9 Decreto Supremo N° 164-2020-PCM, que aprueba el procedimiento administrativo estandarizado de acceso a la información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control.
- 1.10 Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 1.11 Decreto Supremo N° 016-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales
- 1.12 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 1.13 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.14 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **AIP** : Acceso a la información pública
- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **FRASAI** : Funcionario Responsable de Atender las Solicitudes de Acceso a la Información Pública
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **MP** : Mesa de partes
- **MPV** : Mesa de partes virtual
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **PIDE** : Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **PVAC** : Plataforma Virtual de Atención al Ciudadano
- **SAIP** : Solicitud de acceso a la información pública
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental
- **TUPA** : Texto Único de Procedimientos Administrativos

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento describe las tareas para otorgar la documentación solicitada por la ciudadanía conforme los parámetros de la ley, es decir, garantizando la integridad de la información y el cumplimiento de los plazos establecidos por la ley; así como de acuerdo a las disposiciones establecidas en el TUPA del MINCUL. Se contemplan las siguientes tareas:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
A	Mesa de partes presencial Se apersona a la Sede del MINCUL o las DDC y presenta en físico su SAIP.	Ciudadano
B	Mesa de partes digital Ingresa SAIP a través de la PVAC con o sin Casilla electrónica	Ciudadano
C	Mesa de partes digital – Usar Formulario de “Solicitudes de Acceso a la Información Pública” Ingresa SAIP a través del formulario digital de “Solicitudes de Acceso a la Información Pública” disponible en el portal institucional del MC Ir a tarea 3	Ciudadano
1	Recibir la SAIP Recibe la SAIP presentada a través de la MPP o MPV, registra el expediente en el SGD, clasifica según el canal de ingreso y procede a su digitalización, según sea el caso.	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
2	Derivar la SAIP a través del SGD Proporciona el número del expediente del registro del documento ingresado, y procede a derivar la SAIP al Funcionario Responsable de Atender las Solicitudes de Acceso a la Información Pública (FRASAI).	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
3	Recibir y derivar SAIP Recibe la SAIP y deriva con proveído en SGD a la asistente de AIP para su revisión y evaluación.	OACGD/ Director (a)
4	Revisar y procesar SAIP Recibe la SAIP y procede a verificar el cumplimiento de los requisitos, conforme los	OACGD / Asistente de AIP



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>critérios señalados en la normativa vigente de la Ley N° 27806.</p> <p>¿SAIP es conforme? Sí: Ir a tarea 7 No: Ir a tarea 5</p>	
5	<p>Comunicar observaciones al ciudadano</p> <p>Viene de la tarea 4</p> <p>Comunicar al ciudadano por correo electrónico la observación de su solicitud a efectos de que proceda a subsanar según el canal empleado, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibida la solicitud.</p>	OACGD / Asistente de AIP
6	<p>Revisar subsanación de la SAIP</p> <p>Recibe y verifica que la SAIP se haya subsanado en su totalidad.</p> <p>¿Subsanó en el plazo? Sí: Ir a tarea 7 No: Se considera solicitud como no presentada, procediéndose al archivo definitivo.</p> <p>Fin del proceso</p>	OACGD / Asistente de AIP
7	<p>Verificar pertinencia de SAIP con sector cultura</p> <p>Viene de la tarea 4 y 6</p> <p>Verifica que la SAIP guarde relación con las competencias del MINCUL, a efectos de realizar el encauzamiento respectivo.</p> <p>¿SAIP guarda relación con MINCUL? Sí: Ir a tarea 13 No: Ir a tarea 8</p>	OACGD / Asistente de AIP
8	<p>Proyectar la carta u oficio de encauzamiento externo de la SAIP a la entidad competente</p> <p>Viene de la tarea 7</p> <p>Elaborar carta u oficio según corresponda a la entidad competente, con la finalidad de encauzar la SAIP en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.</p>	OACGD / Asistente de AIP
9	<p>Revisar y firmar la carta u oficio de encauzamiento externo dirigido a la entidad competente</p>	OACGD/ Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	Revisa el contenido de la carta u oficio proyectado y lo firma para su notificación	
10	Derivar la carta u oficio para su debida notificación, según corresponda Se deriva el documento a la Unidad de Mensajería para su debida notificación, según la modalidad correspondiente.	OACGD/ Asistente de AIP
11	Recibir la carta u oficio de encauzamiento de la SAIP y notificar a la entidad competente. Procede a realizar la notificación del documento a la entidad competente según la modalidad indicada. La notificación puede efectuarse de manera presencial mediante la Mesa de Partes Presencial (MPP) de la entidad destinataria o, de manera virtual mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) o, a través de la Mesa de Partes Virtual (MPV) de la entidad correspondiente.	OACGD/ Operador (a) de Mensajería
12	Comunicar encauzamiento de la SAIP al ciudadano Pone en conocimiento al ciudadano que la SAIP ha sido encauzada a la entidad competente. La comunicación se efectúa a través del medio de notificación consignado en la propia SAIP, pudiendo realizarse, entre otros, a través de las siguientes modalidades: Virtual *Correo electrónico *Casilla electrónica Física: *Domicilio Legal Nota: Cabe precisar que, los medios de notificación podrán adecuarse conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y, conforme a lo señalado por el ciudadano. Fin del proceso.	OACGD/ Asistente de AIP
13	Revisar preliminarmente el requerimiento de información para su correcta atención Viene de la tarea 7	OACGD / Asistente de AIP



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>propia solicitud, pudiendo realizarse, entre otros, a través de las siguientes modalidades:</p> <p>Virtual *Correo electrónico *Casilla electrónica</p> <p>Física: *Domicilio Legal</p> <p>Nota: Cabe precisar que los medios de notificación podrán adecuarse conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y, conforme a lo señalado por el ciudadano.</p> <p>Fin del proceso.</p>	
18	<p>Proyectar documento de derivación de SAIP</p> <p>Viene de la tarea 13 y 25</p> <p>Proyecta el documento de derivación dirigido a la dependencia competente al haberse identificado que el requerimiento corresponde a una SAIP, para que se atienda dentro de un plazo de cuatro (4) días hábiles, conforme a la normativa vigente.</p>	OACGD / Asistente de AIP
19	<p>Revisar y firmar documento de derivación de la SAIP</p> <p>Revisa el contenido del documento proyectado y lo firma a efectos de proceder con su derivación de la SAIP junto con sus anexos, a la dependencia competente.</p>	OACGD/ Director (a)
20	<p>Recibir y derivar SAIP a través del SGD</p> <p>Recibe la SAIP y la deriva al servidor, para su atención, conforme al plazo establecido.</p>	Dependencia competente / Director (a)
21	<p>Revisión de la SAIP por parte de la dependencia competente</p> <p>Revisa el contenido de la SAIP y verifica que pueda atender la SAIP.</p> <p>¿La dependencia puede atender la SAIP? Sí: Ir a tarea 27 No: Ir a tarea 22</p>	Dependencia competente / Servidor
22	<p>Elaborar propuesta de documento que informe las observaciones, no competencia o denegatoria expresa de SAIP</p> <p>Viene de la tarea 21</p>	Dependencia competente / Servidor



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>Revisa de manera preliminar el contenido del requerimiento presentado para identificar si corresponde ser tramitado como una SAIP, conforme al marco normativo vigente.</p> <p>En caso de ser una consulta o trámite general que no se trate de una SAIP, se canaliza a la dependencia competente, para su atención directa en el marco de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>¿Corresponde tratarse como SAIP? Sí: Ir a tarea 18 No: Ir a tarea 14</p>	
14	<p>Proyectar documento para su encauzamiento interno a la dependencia competente para su atención directa</p> <p>Viene de la tarea 13</p> <p>Proyecta documento indicando que la solicitud no corresponde atenderse bajo a los alcances de la Ley N° 27806, por tal motivo, se deriva a la dependencia competente para la atención directa al ciudadano conforme al marco normativo de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p>	OACGD / Asistente de AIP
15	<p>Revisar y firmar documento dirigido a la dependencia competente</p> <p>Revisa el contenido del documento y lo firma a efectos de proceder con su derivación.</p>	OACGD/ Director (a)
16	<p>Recibir y atender directamente la solicitud, conforme a la Ley N° 27444</p> <p>Recibe solicitud y procede con su atención en el marco de sus funciones, conforme las disposiciones de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>Fin del proceso</p>	Dependencia competente/ Director (a)
17	<p>Comunicar al ciudadano, el encauzamiento interno de la solicitud para su atención directa</p> <p>En paralelo con la tarea 16</p> <p>Pone en conocimiento al ciudadano que la SAIP ha sido encauzada internamente a la dependencia competente, para su atención directa. La comunicación se efectúa a través del medio de notificación consignado en la</p>	OACGD / Asistente de AIP



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>Informa mediante un documento a la OACGD, señalando que no es posible atender la SAIP por alguno de los siguientes motivos:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Presenta observaciones;2) No corresponde a las competencias de la dependencia;3) Por encontrarse en los supuestos de denegatoria expresa.	
23	<p>Derivar documento de observaciones, no competencia o denegatoria expresa</p> <p>Revisa el documento propuesto, lo firma y lo deriva formalmente a la OACGD.</p> <p>Nota: El documento debe ser remitido con la debida justificación y el sustento correspondiente, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde la recepción del documento.</p>	Dependencia competente / Director (a)
24	<p>Recibir y derivar documento de observaciones, no competencia o denegatoria expresa</p> <p>Recibe el documento emitido por la dependencia y, lo deriva a la asistente de AIP para su revisión y/o proceder de acuerdo a ley.</p>	OACGD/ Director (a)
25	<p>Verificar sustentos de observaciones, no competencia o denegatoria expresa de la SAIP</p> <p>Verifica que la dependencia contenga los fundamentos adecuados que sustenten adecuadamente las observaciones, no competencia o denegatoria expresa.</p> <ul style="list-style-type: none">- En caso de observaciones o denegatoria expresa: Ir a tarea 26- En caso de no competencia: Ir a tarea 18	OACGD / Asistente de AIP
26	<p>Comunicar la observación o la denegatoria expresa de la SAIP al ciudadano</p> <p>Viene de la tarea 25</p> <p>Comunica al ciudadano la respuesta emitida por la dirección competente en relación a su SAIP. La comunicación se efectúa a través del medio de notificación consignado en la propia solicitud, pudiendo realizarse, entre otros, a través de las siguientes modalidades:</p> <p>Virtual</p> <ul style="list-style-type: none">*Correo electrónico*Casilla electrónica	OACGD / Asistente de AIP



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>Física: *Domicilio Legal</p> <p>Cabe precisar que los medios de notificación podrán adecuarse conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y, conforme a lo señalado por el ciudadano.</p> <p>Fin del proceso</p> <p>Nota: En caso de corresponder una observación, si el ciudadano la subsana, el proceso inicia de nuevo.</p>	
27	<p>Realiza la búsqueda de información</p> <p>Viene de la tarea 21</p> <p>Verifica si cuenta con la información solicitada, comunica, y si puede atender la SAIP dentro del plazo legal establecido.</p> <p>¿Requiere ampliación del plazo de atención de la SAIP? Sí: Ir a tarea 28 No: Ir a tarea 39</p>	Dependencia competente / Servidor
28	<p>Evaluar necesidad de solicitar prórroga para atender la SAIP</p> <p>Viene de la tarea 27</p> <p>Verifica que debido a posible causa comprobada de falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos o volumen de información solicitada, no podrá cumplir con la entrega en el plazo legal.</p>	Dependencia competente / Servidor
29	<p>Elabora propuesta de documento sustentado necesidad de solicitar prórroga para atender la SAIP</p> <p>Elabora propuesta de documento de solicitud de prórroga dentro de los dos (2) días hábiles mediante un documento dirigido a la OACGD, proporcionando la fecha exacta o el cronograma con las fechas de las entregas parciales, de corresponder, con el sustento de la ampliación de plazo para atención de la SAIP, contemplando la causa comprobada de falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos o volumen de información solicitada u otros.</p>	Dependencia competente / Servidor



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

30	<p>Firmar y derivar documento de solicitud de prórroga de atención de la SAIP</p> <p>Revisa y firma documento de solicitud de prórroga del plazo de atención de la SAIP, dirigido a la OACGD, proporcionando la fecha exacta o el cronograma con las fechas de las entregas parciales, de corresponder, con el sustento respectivo.</p> <p>Nota: El documento debe ser remitido a la OACGD en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción del documento.</p>	Dependencia competente / Director (a)
31	<p>Recibir y derivar documento de solicitud de prórroga de atención de la SAIP</p> <p>Recibe la solicitud de prórroga del plazo de atención de la SAIP y deriva para su revisión.</p>	OACGD / Director (a)
32	<p>Recibir y evaluar solicitud de prórroga de plazo de atención de la SAIP</p> <p>Recibe el documento de la dependencia competente y procede con la revisión de los requisitos para acceder a la solicitud de prórroga.</p> <p>¿Es válida la prórroga solicitada? Sí: Ir a tarea 33 No: Ir a tarea 34</p>	OACGD / Asistente de AIP
33	<p>Dirigir al ciudadano comunicado de prórroga del plazo de atención de la SAIP</p> <p>Viene de la tarea 32</p> <p>Pone en conocimiento al ciudadano, la solicitud de prórroga requerida por la dependencia competente. La comunicación se efectúa a través del medio de notificación consignado en la propia SAIP, pudiendo realizarse, entre otros, a través de las siguientes modalidades:</p> <p>Virtual *Correo electrónico *Casilla electrónica</p> <p>Física: *Domicilio Legal</p> <p>Cabe precisar que, los medios de notificación podrán adecuarse conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y, conforme a lo señalado por el ciudadano</p>	OACGD / Asistente de AIP



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	<p>Nota: Dicha comunicación debe realizarse en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido la SAIP.</p> <p>Ir a tarea 36</p>	
34	<p>Comunicar a dependencia competente la continuidad de la atención a la SAIP</p> <p>Viene de la tarea 32</p> <p>Elabora propuesta de documento comunicando a la dependencia competente que no es posible acceder a la prórroga, a fin de que dé continuidad a la atención de la SAIP dentro del plazo legal.</p> <p>Nota: En el proyecto de documento se reitera el plazo para remitir la información solicitada</p>	OACGD / Asistente de AIP
35	<p>Revisar y firmar documento dirigido a la dependencia competente</p> <p>Verifica que el documento se encuentre correctamente redactado, firma y deriva a dependencia competente, a fin de que continúe con su atención.</p>	OACGD/ Director (a)
36	<p>Recibir comunicación y derivar para su atención según el plazo establecido</p> <p>Viene de la tarea 33 y 35</p> <p>Recibe el documento y lo deriva al servidor encargado de la atención de la SAIP.</p>	Dependencia competente / Director (a)
37	<p>Proyectar documento de respuesta a la SAIP</p> <p>Elabora propuesta de documento de respuesta, proporcionando la información requerida por el ciudadano en atención a la SAIP.</p> <p>Nota: La tarea puede comprender la atención dentro del plazo legal o de acuerdo a la fecha señalada en la solicitud de prórroga, según corresponda.</p>	Dependencia competente / Servidor
38	<p>Revisar proyecto de documento de respuesta y firmar</p> <p>Revisa el documento presentado y deriva la respuesta a la OACGD.</p>	Dependencia competente / Director (a)
39	<p>Recibir y derivar documento de atención de la SAIP</p> <p>Viene de la tarea 27</p>	OACGD/ Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Código: E04.5.2

Versión: V1

	Recibe la respuesta de la SAIP y deriva con proveído en SGD a la asistente de AIP para su revisión.	
40	Revisar el documento de atención de la SAIP Revisa la respuesta proporcionada por la dependencia competente, en atención a la SAIP, dicha respuesta debe estar debidamente motivada y sustentada.	OACGD / Asistente de AIP
41	Comunicar al ciudadano, la respuesta de la SAIP Pone en conocimiento al ciudadano, la respuesta proporcionada por la dirección competente, en atención a su SAIP. La comunicación se efectúa a través del medio de notificación consignado en la propia SAIP, pudiendo realizarse, entre otros, a través de las siguientes modalidades: Virtual *Correo electrónico *Casilla electrónica Física: *Domicilio Legal Cabe precisar que, los medios de notificación podrán adecuarse conforme a lo dispuesto en la normativa vigente y, conforme a lo señalado por el ciudadano En caso, el ciudadano solicite copia simple en físico de la documentación requerida, en la notificación se comunica el importe a abonar para la entrega de la información solicitada según lo establecido en el TUPA del MINCUL. Nota: Si el ciudadano incumple con cancelar el monto previsto dentro del plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día siguiente de la notificación de la liquidación, su solicitud es archivada. Fin del proceso	OACGD / Asistente de AIP

4 Anexo

Flujograma

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de quejas por defecto de tramitación

Código: E04.5.4

Versión: v1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura
- 1.2 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.3 Texto único Ordenado de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 1.4 Resolución de Secretaría General N°000001-2022-SG/MC, que aprueba la Directiva N°001-2022-SG/MC, para la formulación, modificación y aprobación de documentos de gestión normativos y orientadores del Ministerio de Cultura
- 1.5 Resolución de Secretaría General N°205-2017-SG/MC, que aprueba la Directiva N°001-2017-OACGD/Sg/MC, Procedimiento para la atención de quejas por defectos en la tramitación de expedientes seguidos ante el Ministerio de Cultura.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
- **MPP** : Mesa de partes presencial
- **MPV** : Mesa de partes virtual
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento describe las tareas sobre la oportuna atención de las quejas por defecto de tramitación realizadas por los administrados, en cumplimiento de la normativa vigente, conforme las siguientes tareas:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
1	Recibir la solicitud de queja por defecto de tramitación Recibe del ciudadano la queja por defecto de tramitación presentada a través del MPP o la MPV, y se registra en el SGD, clasificándola según el canal de ingreso, procediendo a su digitalización, según corresponda.	OACGD / Operador (a) de Mesa de partes
2	Derivar la solicitud de quejas por defecto de tramitación a través del SGD Traslada la queja por defecto de tramitación a la OACGD.	OACGD / Operador (a) de Mesa de partes
3	Recibir y analizar la queja por defecto de tramitación	OACGD / Defensor del usuario



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de quejas por defecto de tramitación

Código: E04.5.4

Versión: v1

	<p>Recibe la queja por defecto de tramitación presentada por el administrado, verifica el contenido y los requisitos de forma.</p> <p>¿Tiene observaciones? Sí: Ir a tarea 4 No: Ir a tarea 6</p>	
4	<p>Comunicar observaciones al ciudadano</p> <p>Viene de la tarea 3</p> <p>Remite la comunicación al administrado mediante correo electrónico, una vez identificadas las observaciones de forma, otorgándole un plazo de dos (2) días hábiles para su subsanación.</p> <p>¿Presentó subsanaciones? Sí: Ir a tarea 6 No: Ir a tarea 5</p>	OACGD / Defensor del usuario
5	<p>Notificar el estado de la solicitud cuando no subsana observaciones en el plazo</p> <p>Viene de la tarea 4</p> <p>En caso el administrado no levante las observaciones en el plazo otorgado, se considera como no presentada y se comunica dicha situación mediante correo electrónico o a su casilla electrónica.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD / Defensor del usuario
6	<p>Derivar a la dependencia competente para que atienda la solicitud de queja por defecto de tramitación</p> <p>Viene de la tarea 3 y 4</p> <p>Remite la queja por defecto de tramitación al superior jerárquico inmediato del funcionario o servidor cuestionado, el mismo día en que es presentada, a fin de que proceda con su atención en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, mediante documento interno a través del SGD.</p>	OACGD / Defensor del usuario
7	<p>Recibir la solicitud de queja por defecto de tramitación</p> <p>Viene de la tarea 14.</p> <p>Recibe la solicitud en el SGD y la deriva al especialista de la dependencia competente para su atención, dentro del plazo establecido.</p> <p>¿Acepta solicitud?</p>	Dependencia competente / Operador



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de quejas por defecto de tramitación

Código: E04.5.4

Versión: v1

	Sí: Ir a tarea 8 No: Ir a tarea 9	
8	Elaborar informe de respuesta sobre la aceptación de la queja por defecto de tramitación Viene de la tarea 7 Elabora el informe que declara fundada la queja por defecto de tramitación, disponiendo las acciones correctivas. Ir a tarea 10.	Dependencia competente / Especialista
9	Elaborar informe de respuesta negativa sobre la aceptación de la queja por defecto de tramitación Viene de la tarea 7 Elabora el informe motivado que declara infundada o no admite la queja, según corresponda.	Dependencia competente / Especialista
10	Notificar al ciudadano la respuesta a la solicitud de queja por defecto de tramitación Viene de la tarea 8 y 9 Notifica al administrado la respuesta emitida respecto a la queja por defecto de tramitación, a través del medio señalado en su solicitud (Casilla electrónica, correo electrónico o notificación física), en un plazo legal de tres (3) días hábiles.	Dependencia competente / Especialista
11	Comunicar a la OACGD la atención brindada a la queja por defecto de tramitación Elabora un memorando dirigido a la OACGD, informando sobre la atención brindada a la queja por defecto de tramitación, adjuntando el acto administrativo emitido y los cargos de notificación que acreditan la eficacia del acto.	Dependencia competente / Especialista
12	Recibir y verificar documentación final Recibe el documento emitido por la dependencia competente y verifica que contenga todos los elementos requeridos (acto administrativo, cargos de notificación y cumplimiento del procedimiento). ¿Presenta observaciones? Sí: Ir a tarea 13 No: Fin del proceso	OACGD / Defensor del usuario



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de quejas por defecto de tramitación

Código: E04.5.4

Versión: v1

13	Devolver a la dependencia para su correcta evaluación Viene de la tarea 12 Devuelve el expediente para su nueva evaluación y emita un pronunciamiento conforme la normativa aplicable.	OACGD / Defensor del usuario
14	Recibir las observaciones y proceder a subsanar documentación Recibe las observaciones formuladas por la OACGD respecto al documento presentado. Elabora el memorando de respuesta correspondiente, adjuntando la documentación subsanada según lo indicado. ¿Existen observaciones de fondo? Si: Ir a tarea 7 No: Ir a tarea 11	Dependencia competente / Especialista

4 Anexo

Flujograma



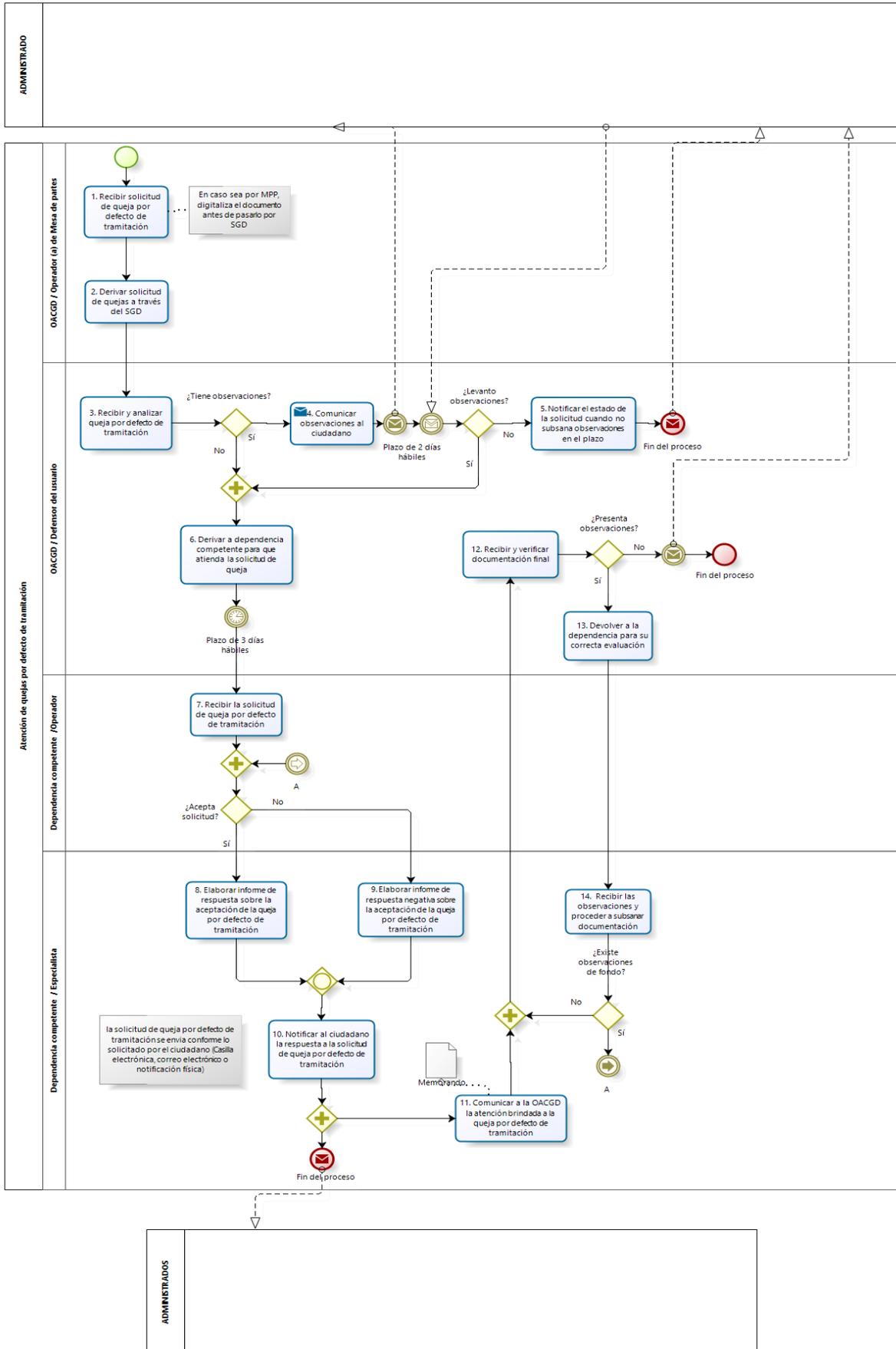
PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de quejas por defecto de tramitación

Código: E04.5.4

Versión: v1





PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.2 Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Biblioteca
- 1.3 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.4 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **BI** : Biblioteca institucional
- **DI** : Documento de Identidad
- **MBD** : Material bibliográfico documental
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental

3 Definiciones

- **Referencista:** Personal de la Biblioteca central del Ministerio de Cultura, encargado de orientar y atender al usuario ante sus requerimientos de préstamo de materiales o de espacios de lectura,
- **KOHA:** Es un sistema integrado de gestión de bibliotecas, de código abierto. Se utiliza en bibliotecas de escuelas, institutos y universidades de todo el mundo.
- **Material:** Puede referirse al material bibliográfico (Libro), hemerográfico o documental (Revista u otro material diferente en resguardo).
- **Usuario:** Persona de cualquier edad que desea recibir los servicios que ofrece la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura.

4 Desarrollo del procedimiento

Este procedimiento describe las tareas que promueven el acceso de la población en general a los servicios bibliotecarios y material bibliográfico a través del préstamo de material bibliográfico documental, el uso de la sala de lectura y el desarrollo de actividades para la promoción de los MBD que brinda la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura; se desarrolla de la siguiente manera:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
	De acuerdo al tipo de servicio que ofrece la Biblioteca Institucional, el usuario puede acceder a los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none">- Préstamo de Material Bibliográfico Documental- Préstamo de sala de lectura- Consultas en línea (Virtual)- Repositorio institucional (Virtual)	USUARIO



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	- Promoción de la colección de la Biblioteca	
1	Recibir la solicitud de información del sistema de bibliotecas del MINCUL Recibe y orienta de acuerdo a lo solicitado por el usuario, según los siguientes canales de atención: - En caso de canal presencial: Ir a tarea 8 - En caso de canal Repositorio institucional: Ir a tarea 2 - En caso de canal Telefónico/Virtual: Ir a tarea 3	OACGD/ Referencista
2	Atender consultas sobre materiales o información registrados en el Repositorio Institucional Viene de la tarea 1 Consulta el repositorio institucional de forma virtual y permite el acceso al texto completo de la información. En algunos casos por derecho de autor, algunos archivos no se encuentran en acceso completo y el usuario puede realizar la consulta vía repositorio institucional que es dirigido automáticamente al administrador del sistema. - En caso la información no es de acceso completo: Ir a tarea 7	OACGD/ Referencista
3	Atender los requerimientos y/o consultas en línea (correo o teléfono) Viene de la tarea 1 Responde el correo electrónico con los servicios que ofrece la biblioteca, así como la disponibilidad de algún material bibliográfico documental de la colección de la biblioteca para su respectiva reserva.	OACGD/ Referencista
4	Buscar disponibilidad del MBD en los anaqueles de la Biblioteca a solicitud del usuario Ingresa a los anaqueles a fin de verificar su disponibilidad de algún MBD.	OACGD/ Referencista
5	Facilitar la información solicitada Encuentra en el acervo bibliográfico documental de la BI el MBD solicitado.	OACGD/ Referencista



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	<p>¿La información encontrada es de acceso público? Sí: Ir a tarea 6 No: Ir a tarea 7</p>	
6	<p>Enviar información solicitada</p> <p>Viene de la tarea 5</p> <p>Envía la información encontrada por correo electrónico y registrada en un archivo Excel de servicio en línea.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD/ Referencista
7	<p>Invitar a visitar presencialmente a la biblioteca</p> <p>Viene de la tarea 2 y 5</p> <p>Se le invita a través del correo electrónico invitándolo a asistir presencialmente a la Biblioteca para brindarle el MBD o el acceso al usuario.</p> <p>* Cada fin de mes se informa a la Coordinación de Biblioteca la cantidad de consultas presenciales y en línea.</p> <p>Ir a tarea 8.</p>	OACGD/ Referencista
8	<p>Orientar al usuario sobre la solicitud de MBD</p> <p>Viene de la tarea 1 y 8</p> <p>Brinda la información al usuario para que realice la búsqueda de la información en el catálogo virtual o presencial de la Biblioteca de la sede central del MINCUL.</p> <p>¿Qué servicio usará? - Préstamos de MBD: Ir a tarea 9 - Préstamo de sala: Ir a tarea 18</p>	OACGD/ Referencista
9	<p>Buscar el material en el sistema de bibliotecas del MINCUL</p> <p>Viene de tarea 8</p> <p>Identifica y selecciona el material de lectura en la web del Sistema de Bibliotecas del MINCUL y se dirige al módulo de atención para solicitar el préstamo.</p>	OACGD/ Referencista
10	<p>Solicitar el documento de identidad del usuario para la atención y entregar del material</p>	OACGD/ Referencista



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	<p>Solicita al usuario entregar su DI para buscar y entregar el material en el repositorio físico de la Biblioteca de la sede central del MINCUL.</p> <p>¿Es nuevo usuario? Sí: Ir a tarea 11 No: Ir a tarea 12</p>	
11	<p>Registrar en el Sistema KOHA el documento de identidad del usuario</p> <p>Viene de la tarea 10</p> <p>Ingresa los datos del usuario en el Sistema KOHA para registrarlo en la base de datos del Sistema de Bibliotecas del MINCUL.</p> <p>Ir a tarea 12</p>	OACGD/ Referencista
12	<p>Registrar el préstamo del material al usuario en el Sistema KOHA</p> <p>Viene de la tarea 10 y 12</p> <p>Registra el préstamo en el Sistema KOHA y retiene el DI del usuario.</p>	OACGD/ Referencista
13	<p>Buscar el material solicitado en el repositorio de la biblioteca del MINCUL</p> <p>Ingresa en el repositorio de la Biblioteca de la sede central de MINCUL y busca en los estantes el material solicitado para el préstamo al usuario.</p>	OACGD/ Referencista
14	<p>Entregar el material al usuario para su lectura en la biblioteca del MINCUL</p> <p>Entrega al usuario el material solicitado, previa verificación del estado físico del MBD, para que haga uso de éste en la sala de lectura de la Biblioteca de la sede central del MINCUL.</p>	OACGD/ Referencista
15	<p>Registrar la devolución del material de parte del usuario en el Sistema KOHA</p> <p>Recibe el material consultado, verifica que el material no presente daños y registra la devolución en el Sistema KOHA (cero préstamos).</p>	OACGD/ Referencista
16	<p>Devolver DI del usuario y completar cuestionario de satisfacción</p> <p>Devuelve el DI al usuario y le solicita completar un cuestionario de satisfacción.</p>	OACGD/ Referencista
17	<p>Devolver el material en el estante del repositorio de la biblioteca del MINCUL</p>	OACGD/ Referencista



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	Revisa una vez más el estado del material y se acerca al repositorio para devolver el material en el lugar que le corresponda. Fin del proceso	
Préstamos de sala de lectura		
18	Recibir solicitud de préstamos de sala de lectura Viene de la tarea 8 Recibe la solicitud de préstamo de uso de la sala de lectura por parte del usuario. ¿Es nuevo usuario? Sí: Ir a tarea 19 No: Ir a tarea 20	OACGD/ Referencista
19	Solicitar DI y registrar en el Sistema KOHA Viene de la tarea 18 Pide el DI del usuario e ingresa sus datos en el Sistema KOHA para registrarlo en la base de datos del Sistema de Bibliotecas del MINCUL. Ir a tarea 21	OACGD/ Referencista
20	Registrar el ingreso del usuario a la sala de lectura en el Sistema KOHA Viene de la tarea 18 Registra el ingreso de la sala de lectura en el Sistema KOHA y retiene el DI del usuario hasta que se retire de la sala.	OACGD/ Referencista
21	Permitir el ingreso del usuario en la sala de lectura Viene de la tarea 19 y 20 Indica el lugar donde se encuentra la sala de lectura y permite el ingreso del usuario para que haga uso de la sala de lectura (No hay horario de restricción hasta las 5:00 p.m.)	OACGD/ Referencista
22	Registrar la salida del usuario en el Sistema KOHA Registra la hora de salida de la sala de lectura en el Sistema KOHA.	OACGD/ Referencista



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

23	Devolver DI del usuario y completar cuestionario de satisfacción Devuelve el DI del usuario concluido el registro en el Sistema KOHA, y le solicita completar un cuestionario de satisfacción. Fin del proceso	OACGD/ Referencista
Promoción de la colección de la Biblioteca Institucional		
24	Inicio Planificar programación de actividades anuales Planifica la programación de actividades de promoción del acervo bibliográfico documental que resguarda la Biblioteca institucional, articulando la integración con las dependencias competentes que formarían parte de la programación anual.	OACGD/Promotor cultural
25	Articular con las dependencias competentes Articula con las dependencias competentes que forman parte de circuito escolar, talleres y eventos la elaboración y programación de las actividades anuales. ¿Corresponde a Circuito Escolar? Si: Ir a tarea 26 No: Ir a tarea 37 (Talleres y/o eventos)	OACGD/Promotor cultural
26	Elaborar documento interno de solicitud del apoyo Proyecta memorando dirigido a la dependencia del MINCUL que brindará el apoyo para la promoción del acervo bibliográfico documental.	OACGD/Promotor cultural
27	Revisar y remitir invitación y solicitud de apoyo a dependencia competente Firma a través del SGD el memorando proyectado por la BI de solicitud de apoyo para la promoción del acervo bibliográfico documental.	OACGD / Director (a)
28	Recibir memorando de invitación y apoyo de parte de OACGD Recibe y deriva el memorando de invitación y solicitud de apoyo para la promoción del acervo bibliográfico documental a través del circuito escolar, talleres o eventos.	Dependencia competente / Secretaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

29	Recibir y encargar a especialista el apoyo para OACGD Acepta la invitación y designa al especialista encargado de apoyar la actividad de promoción del acervo bibliográfico documental pudiendo ser: Circuito escolar..	Dependencia competente / Secretaria
30	Recibir encargo y coordinar las acciones para el apoyo a OACGD Recibe las indicaciones y coordina con promotora de OACGD para las acciones para la actividad de promoción del acervo bibliográfico documental.	Dependencia competente / Especialista
31	Elaborar informe técnico y propuesta de programación Remite la propuesta de programación, articulada con otras dependencias competentes del MINCUL, a la jefatura de la OACGD mediante informe técnico.	OACGD/Promotor cultural
32	Aprobar informe técnico y programa de promoción del acervo bibliográfico documental Recibe el informe técnico y el programa de promoción del acervo bibliográfico documental y aprobar la propuesta consensuada entre los representantes de las direcciones del MINCUL que confirmaron su participación en el Circuito escolar.	OACGD / Director (a)
33	Atender solicitudes de participación al Circuito Escolar Atiende las solicitudes de usuarios (Instituciones) que desean participar del Circuito escolar.	OACGD/Promotor cultural
34	Coordinar y verificar disponibilidad del circuito escolar Coordina y verifica la disponibilidad de los usuarios interesados en la programación aprobada.	OACGD/Promotor cultural
35	Comunicar y confirmar disponibilidad del circuito escolar Comunica y confirma a los usuarios interesados la disponibilidad en la programación.	OACGD/Promotor cultural
36	Desarrollar la promoción del MBD a través del circuito escolar Desarrolla la promoción del MBD entre los estudiantes que forman parte del circuito	OACGD/Promotor cultural



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	escolar iniciando en la sala de lectura de la BI y realizando el recorrido programado. Ir a tarea 45	
37	Remitir por correo electrónico la invitación y la solicitud de apoyo a OACGD para organizar talleres y/o eventos Presenta por correo electrónico la organización de talleres y/o eventos a las dependencias competentes, las cuales por su competencia emiten su disponibilidad para participar en ellos.	OACGD/Promotor cultural
38	Recibir correo electrónico y coordinar acciones de apoyo a OACGD Recibe el correo y coordina internamente la autorización para brindar apoyo a los talleres y/o eventos.	Dependencia competente / Especialista
39	Redactar informe y presentar propuesta de programación Emite un informe técnico y sustenta la necesidad de tramite SGD Con los aportes de la dependencia competentes coorganizara el evento y participación en talleres.	OACGD/Promotor cultural
40	Aprobar informe técnico y programa de promoción de talleres/eventos Recibe el informe técnico y el programa de promoción del acervo bibliográfico documental y aprobar la propuesta consensuada entre los representantes de las direcciones del MINCUL que confirmaron su participación en los talleres/eventos.	OACGD / Director (a)
41	Difundir talleres y/ eventos Difunde los talleres y/o eventos por los medios de difusión con los que cuenta el MINCUL.	OACGD/Promotor cultural
42	Atender inscripciones de usuarios a talleres y/o eventos Atiende las solicitudes de usuarios interesados en participar en los talleres y/o eventos vía electrónico y telefónico.	OACGD/Promotor cultural
43	Comunicar y confirmar disponibilidad de talleres y/o eventos Comunica y confirma a los usuarios interesados la disponibilidad en los talleres y/o eventos.	OACGD/Promotor cultural
44	Desarrollar los talleres y/o eventos	OACGD/Promotor cultural



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Atención de servicios bibliotecarios

Código: E04.5.5

Versión: V1

	Los talleres y/o eventos de promoción son desarrollados en la sala de lectura de la Biblioteca institucional.	
45	Completar cuestionario de satisfacción Viene de la tarea 36 Solicita a los participantes a completar un cuestionario de satisfacción, concluida las actividades del circuito escolar y los eventos programados. Fin del proceso	OACGD/Promotor cultural

5 Anexo

Flujograma

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

1. Base Legal

1.1 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **MBD** : Material bibliográfico documental
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **MDP** : Mesa de partes
- **MED** : Ministerio de Educación
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **OGETIC** : Oficina General de Estadística, Tecnologías de la Información y Comunicación
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental
- **SIGB** : Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento describe las tareas relacionadas con el ingreso, catalogación, clasificación y registro del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca, con la finalidad de preservar e inventariar el patrimonio bibliográfico del Ministerio de Cultura; contempla las siguientes tareas:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
A	Ingresar MBD (desde una unidad hasta un lote) El MBD ingresa a la biblioteca y puede ser como donativo (de un ciudadano/institución), canje (entregado por alguna oficina interna o externa) y la compra de material.	
	INGRESO DEL MATERIAL BIBLIOGRAFICO DOCUMENTAL	
1	Recibir el MBD ingresado Recibe y deriva a la Biblioteca para su evaluación y/o su respectivo tratamiento.	OACGD / Operador de Mesa de partes



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

2	Evaluar ejes temáticos Recibe el MBD y verifica que el material ingresado se encuentra acorde con la necesidad de la biblioteca, evitando duplicidad, esté alineado a los ejes temáticos o si está considerado para su retiro de la colección. ¿Qué procede? Pasa a procesar: Ir a tarea 15 No pasa a procesar: Ir a tarea 3	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
3	Decidir acciones del MBD De acuerdo al tipo de origen del MBD se deciden las acciones correspondientes: Devuelve a ciudadano/institución: Ir a tarea 4 Deriva a Biblioteca(s) de dependencias del MINCUL: Ir a tarea 5 Deriva a otras instituciones interesadas: Ir a tarea 11	OACGD / Responsable de catalogación
4	Comunicar al ciudadano la devolución del MBD Elabora documento informando al ciudadano/institución la devolución del MBD, explicando los motivos por los cuales no fue aceptado. Fin del proceso.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
5	Elaborar informe de retiro de libros por excedencia para proponer ser derivados a dependencias del MINCUL Viene de tarea 3. Prepara el informe de biblioteca dirigido a la Dirección de la OACGD indicando la necesidad de entregar el MBD en excedente o fuera de colección, para derivar a alguna biblioteca de las DDC y proyecta documento para elevarlo hacia las bibliotecas de las DDC y/o a las bibliotecas de los museos administrados por el MINCUL con el listado de los MBD identificados por la Biblioteca del MINCUL.	OACGD / Responsable de catalogación
6	Firmar proyecto de memorando múltiple Revisa el informe elaborado por el responsable de Biblioteca y firma el documento para elevarlo hacia las bibliotecas de las DDC y/o a las bibliotecas de los museos administrados por el MINCUL.	OACGD / Director (a)

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

7	Evaluar propuesta de la Biblioteca institucional Evalúa junto con su equipo profesional, propuesta de la OACGD en recibir MBD para la Biblioteca de la DDC.	DDC o dependencia interesada / Director (a)
8	Remitir documento de respuesta a propuesta de donación de la Biblioteca institucional Brinda respuesta a la propuesta de la OACGD en recibir MBD para la Biblioteca de la DDC y Museos administrados por el MINCUL. ¿Qué decisión toma? Sí acepta el MBD. Ir a tarea 9 No acepta el MBD. Ir a tarea 10	DDC o dependencia interesada / Director (a)
9	Remitir documento a DDC o dependencia interesada en la entrega del MBD Envía el MBD de la biblioteca institucional a las DDC y/o dirección del Museo administrado por el MINCUL. Se procede a las coordinaciones para el envío. Nota: Coordina con Currier institucional el envío de los MBD hacia la biblioteca institucional a las DDC y/o dirección del Museo Fin del proceso.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
10	Evaluar envío de MBD a otras instituciones Viene de la tarea 8 Recibe el documento que no acepta los MBD, luego se identifica y propone otras instituciones que pudieran tener el interés en los MBD.	OACGD / Responsable de catalogación
11	Proyectar oficio dirigido a otras instituciones interesadas en el MBD Viene de la tarea 3 Mapea los colegios o instituciones; coordina con las instituciones potenciales de recibir los MBD y eleva el proyecto de oficio para la jefatura de la OACGD.	OACGD / Responsable de catalogación
12	Firmar proyecto de documento para entrega del MBD Revisa el informe elaborado por responsable de Biblioteca, y firma el oficio preparado para las instituciones con quienes se coordinó la entrega de los MBD.	OACGD / Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

13	Proyectar Acta de entrega Recibe la comunicación aceptando las publicaciones en la biblioteca de otras instituciones, se envía/entrega los MBD para la biblioteca aceptante (según sea el caso).	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
14	Firmar Acta de entrega de ambas partes Firma el acta de entrega para la biblioteca solicitante, y de ser el caso, se entrega conforme las coordinaciones realizadas previamente. Fin del proceso	OACGD / Director (a)
	CATALOGACIÓN	
15	Asignar el MBD para el procesamiento de la información en el SIGB KOHA Viene de tarea 2. Deriva el MBD para su correspondiente catalogación y clasificación de la información en el SIGB KOHA.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
16	Registrar control del ingreso del MBD en el SIGB KOHA Recibe los MBD y registra los datos de adquisición, donativo, compra o canje y se le asigna el número de ingreso y el código de barras. ¿El MBD es nuevo? Sí: Ir a tarea 17 No: Ir a tarea 21	OACGD / Catalogador
17	Registrar en el KOHA los datos del MBD Registra los datos del MBD en el formato MARC del Sistema KOHA haciendo las búsquedas en Bibliotecas para conocer si están procesadas.	OACGD / Catalogador
18	Asignar código DEWEY y notación interna en KOHA Asigna este código del sistema de clasificación DEWEY, donde se busca y asigna la clasificación según la naturaleza del MBD, según el número topográfico o notación interna.	OACGD / Catalogador
19	Colocar los metabuscadores o palabras clave Colocan los metabuscadores o palabras clave en el Sistema KOHA.	OACGD / Catalogador



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

20	Verificar el registro en SIGB BIBLIONUMBER Verifica que el registro en el SIGB del BIBLIONUMBER, se encuentre correctamente registrado. Ir a tarea 22.	OACGD / Catalogador
21	Ingresar la información complementaria del registro MARC del SIGB KOHA Viene de la tarea 16. Coloca el número de ingreso y código de barra en los campos de existencia del SIGB KOHA en caso de ser un ejemplar.	OACGD / Catalogador
22	Revisar si los registros cumplen con los estándares de calidad de proceso Revisa que los códigos y descripciones registradas en el SIGB KOHA sean correctos de acuerdo con las normativas del proceso. ¿Los ingresos cumplen con los estándares del proceso? Si: Ir a tarea 24 No: Ir a tarea 23	OACGD / Especialista en clasificación y catalogación
23	Observar el registro que no cumple con los estándares Reporta los ingresos que no cumplan los estándares y son devueltos al procesador de información para su debido registro en el SIGB KOHA. Ir a tarea 16	OACGD / Especialista en clasificación y catalogación
24	Emitir reporte de MBD registrados en el SIGB KOHA Viene de la tarea 22. Reporta mensualmente a la coordinación de la biblioteca, la cantidad de libros, revistas, artículos, material especial y los avances en el en el SIGB KOHA.	OACGD / Catalogador
25	Reportar avances de metas Eleva informe de avance resultados mensuales de la catalogación a la jefatura de la OACGD para su conocimiento.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
26	Asignar para custodia del MBD y puesta en uso social Culmina el registro del MDB en el SIGB KOHA, y procede a asignar al especialista para su	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

	<p>ordenamiento en los anaqueles del repositorio de la Biblioteca, considerando los siguientes casos:</p> <p>-Realiza conservación: Proceso E04.5.7 Conservación y Digitalización del material bibliográfico documental</p> <p>-Realiza complementarios: Ir a tarea 27</p>	
PROCESOS COMPLEMENTARIOS e INVENTARIO		
27	<p>Imprimir y pegar las etiquetas en los MDB</p> <p>Procede a imprimir los tejuelos o etiquetas con el número de clasificación en el lomo de los MBD.</p>	OACGD / Responsable de procesos complementarios
28	<p>Forrar las etiquetas en los MBD</p> <p>Procede a forrar los MBD con los tejuelos o etiquetas con el número de clasificación en el lomo de los MBD.</p>	OACGD / Responsable de procesos complementarios
29	<p>Ubicar el MBD en los anaqueles del repositorio</p> <p>Coloca los textos para su almacenamiento en la Biblioteca institucional.</p>	OACGD / Catalogador
30	<p>Solicitar un reporte de inventario del MBD del repositorio por correo electrónico</p> <p>De forma periódica, solicita a manera de control, un reporte de inventario de los MBD que se encuentran en el repositorio de la Biblioteca mediante correo electrónico a la OGETIC la relación de libros que se encuentran registrados en la base de datos del SIGB KOHA.</p>	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
31	<p>Enviar reporte de MBD por correo electrónico</p> <p>Responde la solicitud del requerimiento de reporte de MBD registrados en la base de datos del SIGB KOHA para la verificación.</p>	OGETIC / Servidor
32	<p>Recibir correo e iniciar el inventario anual</p> <p>Recibe el correo electrónico con la relación de libros que se encuentran registrados en la base de datos del SIGB KOHA, e indica la verificación de los materiales para el inventario anual de la Biblioteca institucional.</p>	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
33	<p>Revisar muestra aleatoria</p> <p>Procede a inventariar los textos que se encuentran en la base de datos del SIGB KOHA remitidos por OGETIC.</p>	OACGD / Catalogador (Equipo de Biblioteca)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Organización y acceso del material bibliográfico documental en el Sistema Integrado de Gestión de Biblioteca

Código: E04.5.6

Versión: V1

34	Proyectar reporte de inventario Proyecta el reporte de inventario del MBD realizado en la Biblioteca Institucional.	OACGD / Responsable de catalogación
35	Elaborar reporte de inventario del MBD Emite reporte de inventario del MBD revisado en la Biblioteca Institucional.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
36	Elevar reporte de inventario del MBD a Jefatura de OACGD Informa sobre las acciones de inventario y el resultado del inventario del MBD realizado en la Biblioteca Institucional a la jefatura de la OACGD.	OACGD / Coordinador (a) de Biblioteca
37	Recibir reporte de inventario del MBD Recibe reporte de inventario del MBD revisado en la Biblioteca Institucional a la jefatura de la OACGD. Fin del proceso.	OACGD / Director (a)

4 Anexo

Flujograma



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1

1. Base Legal

1.1 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **MBD** : Material bibliográfico documental
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental
- **SIGB** : Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas

3 Definiciones

- **SIGB KOHA**: Sistema Integrado de Gestión de Bibliotecas.

4 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento busca describir las tareas relacionadas con el ingreso, catalogación, conservación e inventario de material bibliotecario para una adecuada conservación, restauración y digitalización del material bibliográfico documental resguardado en el repositorio de la Biblioteca Institucional del Ministerio de Cultura; contempla lo siguiente:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
1	Solicitar la organización del material bibliográfico documental que se va a digitalizar con fines de preservación Solicita en reunión que los responsables se organicen para identificar, digitalizar y preservar el Material Bibliográfico Documental (MBD).	OACGD / Coordinación de Biblioteca
2	Seleccionar el MBD que se va a digitalizar Selecciona dentro del acervo documental de la Biblioteca Institucional y dentro de sus Colecciones Bibliográficas y hemerográficas, aquel MBD que por su antigüedad, estado de conservación e importancia temática, necesita ser preservado digitalmente.	OACGD / Responsable de digitalización
3	Evaluar el estado físico del MBD seleccionado Verifica si el MBD presenta elementos superficiales como suciedad, roturas, humedad o elementos metálicos para realizar su conservación o si requiere una restauración	OACGD / Conservador y restaurador



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1

	<p>¿Requiere restauración?</p> <p>Si: Ir a tarea 9 No: Ir a tarea 4</p>	
4	<p>Retirar grapas, clips o cintas del MBD</p> <p>Viene de la tarea 3</p> <p>Elimina todo elemento que pueda dañar el escáner y distorsionar la imagen digitalizada, como grapas, clips o cintas.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
5	<p>Limpiar superficialmente el MBD</p> <p>Utiliza brochas suaves, paños secos para remover el polvo del MBD.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
6	<p>Corregir dobleces o arrugas menores</p> <p>Aplana las hojas con presión manual o presión uniforme en el MBD.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
7	<p>Colocar protectores temporales</p> <p>Inserta hojas de papel libre de ácido entre páginas frágiles.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
8	<p>Documentar el estado físico</p> <p>Toma nota o fotografías de daños importantes (Manchas, rasgaduras) para el reporte.</p> <p>Ir a tarea 11</p>	OACGD / Conservador y restaurador
9	<p>Evaluar el nivel de deterioro mecánico, biológico o químico del soporte papel del MBD</p> <p>Viene de la tarea 3</p> <p>Evalúa el grado y tipo de deterioro del soporte físico mediante observación directa y uso de instrumentos ópticos.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
10	<p>Ejecutar el proceso de conservación y/o restauración</p> <p>Realiza el proceso que requiere el MBD, pudiendo ser cambio de tapa, empastado u otro proceso según la necesidad del MBD para su óptimo uso para ser listado y su óptima digitalización.</p>	OACGD / Conservador y restaurador
11	<p>Clasificar por tipo de material</p> <p>Viene de la tarea 8 y 10</p>	OACGD / Responsable de digitalización



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1

	Agrupar por documentos similares (Libros, revistas, documentos, material especial, etc.) a fin de iniciar el proceso de digitalización.	
12	Listar el MBD en una hoja de control (Digital) Registra los datos como autor, título, año, código identificador, número de páginas y demás características que tenga el MBD, en formato Excel.	OACGD / Responsable de digitalización
13	Compartir el listado con el personal de Biblioteca Sube el archivo en formato Excel en una carpeta compartida para ser utilizado por el equipo de biblioteca.	OACGD / Responsable de digitalización
14	Seleccionar el escáner que se utilizara para la digitalización Selecciona el escáner dependiendo del MBD, como su tamaño, entre planos, tamaño A4, A5, etc. (Plotter, escáner de media productividad), si el MBD está encuadernado o tipo de papel como cebolla (Escáner planetario).	OACGD / Operador de digitalización
15	Calibrar el escáner que se utilizara para la digitalización Debe calibrar el escáner con las características entre seleccionar la resolución adecuada (Entre 400-600 dpi), formato (PDF), brillos.	OACGD / Operador de digitalización
16	Realizar la digitalización del MBD Escanea del MBD, guardando cada archivo con un nombre estructurado, agregando la optimización del documento y su aplicación de OCR.	OACGD / Operador de digitalización
17	Revisar visualmente cada archivo digital Comprueba la legibilidad, enfoque, distorsión, entre otros.	OACGD / Operador de digitalización
18	Comparar el archivo digital con el original físico Debe constatar que no falten páginas escaneadas o que estén mal escaneadas.	OACGD / Operador de digitalización
19	Realizar control de calidad en los archivos digitales Verifica que los escaneos cumplan con los estándares de calidad necesarios para la digitalización de los MBD.	OACGD / Responsable de digitalización



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1

	<p>¿Los archivos digitales cumplen con los estándares? Sí: Ir a tarea 21 No: Ir a tarea 20</p>	
20	<p>Etiquetar como observado y devolver para ser digitalizado nuevamente</p> <p>Viene de la tarea 19</p> <p>Observa la baja de la calidad del MBD digitalizado, teniendo que ser nuevamente escaneado.</p> <p>Ir a tarea 16</p>	OACGD / Responsable de digitalización
21	<p>Acceder a la carpeta compartida alojada en el servidor asignado a la Biblioteca Institucional</p> <p>Viene de la tarea 19</p> <p>Debe ingresar a la carpeta compartida alojada en los servidores de OGETIC.</p>	OACGD / Responsable de digitalización
22	<p>Crear una carpeta temática con el código asignado al MBD</p> <p>Debe de nombrar de manera ordenada y única cada carpeta y agregando la información en observaciones de las listas de control.</p>	OACGD / Responsable de digitalización
23	<p>Transferir los archivos digitales finales</p> <p>Transfiere los archivos digitales validados para su preservación en el servidor asignado y a modo de seguridad, dejar una copia en un disco duro externo y en el disco duro de la computadora asignada</p> <p>¿MBD pertenece a Institución o Instituciones Antecesoras? Sí: Ir a tarea 24 No: Ir a tarea 28</p>	OACGD / Responsable de digitalización
24	<p>Subir el MBD digital al Repositorio DSPACE</p> <p>Viene de la tarea 23</p> <p>Ingresa a la plataforma como administrador, elegir la comunidad pertinente a donde ingresar el MBD digital.</p>	OACGD / Responsable de digitalización
25	<p>Cargar los metadatos en el Repositorio DSPACE</p> <p>Incluye autor, título, año, categorías, palabras clave, formato, tipo de acceso, entre otros.</p>	OACGD / Responsable de digitalización



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1

26	Asignar licencias de uso y tipo de acceso (Abierto, restringido o embargado) Verifica que se cumpla las políticas institucionales y derechos de autor alineadas a las directivas establecidas.	OACGD / Responsable de digitalización
27	Verificar acceso desde un navegador Comprueba que el MBD digitalizado y subido al Repositorio Institucional esté disponible de acuerdo a las indicaciones establecidas. Ir a tarea 29	OACGD / Responsable de digitalización
28	Transferir el archivo digital a la estación de consulta designada en sala de lectura Viene de la tarea 23 Copia el archivo a un entorno local (estación asignada) sin conexión externa. Por no ser publicación institucional, y no corresponder a información de dominio público.	OACGD / Responsable de digitalización
29	Actualizar periódicamente el catálogo de consulta Viene de la tarea 27 y 28 Ingresa MBD que no forma parte de la Memoria Bibliográfica Institucional a fin de preservar el original en físico y evitar su degradación.	OACGD / Responsable de digitalización
30	Verificar la funcionalidad de visualización Abre el archivo desde la estación para poder comprobar su integridad periódicamente (Revisión mensual). Fin del proceso	OACGD / Responsable de digitalización

5 Anexo

Flujograma



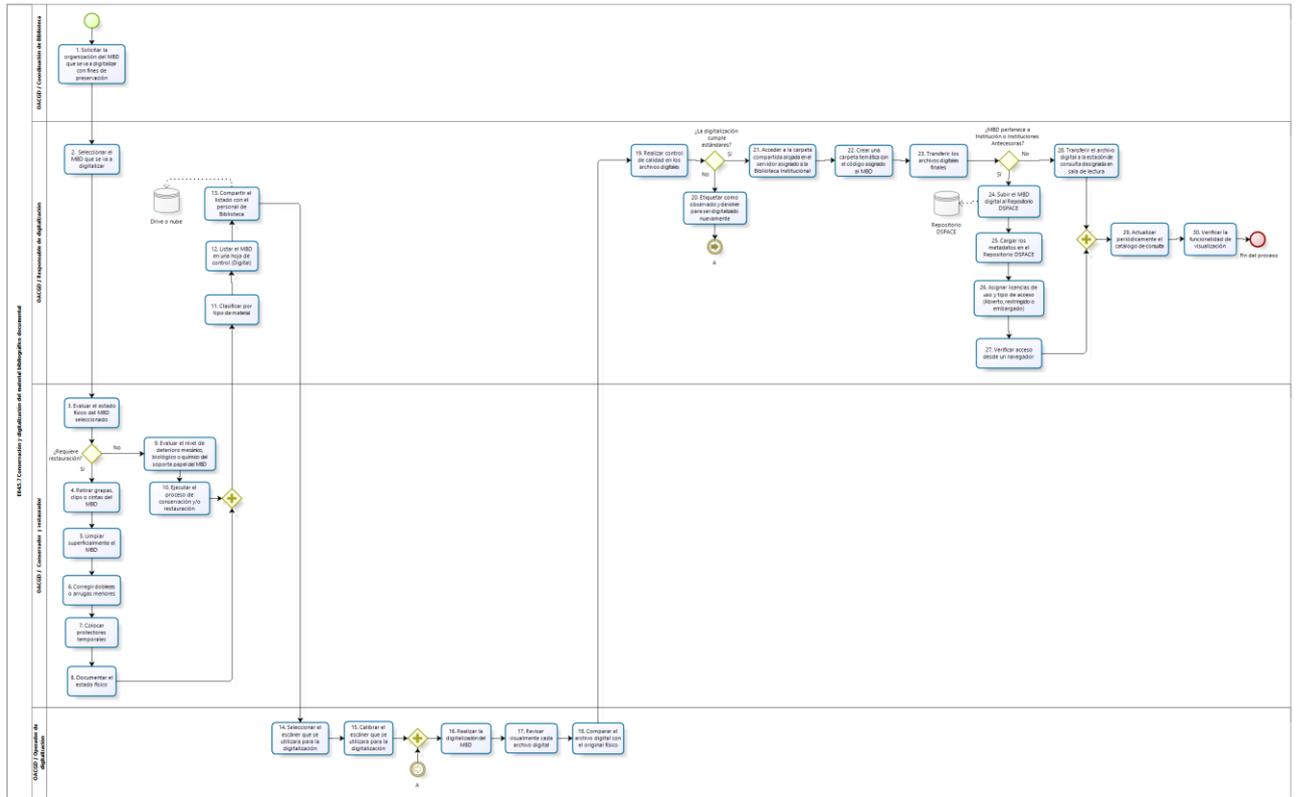
PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Conservación y digitalización del material bibliográfico documental

Código: E04.5.7

Versión: V1





PERÚ

Ministerio de Cultura

MINISTERIO DE CULTURA

CÓDIGO: S06

VERSIÓN: V1

DOCUMENTACIÓN DE PROCESO

S06 Gestión documental y archivo
07.08.2025

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por



I. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, aprobada mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, establece como problema público que los bienes, servicios y regulaciones no responden a las expectativas y necesidades de las personas y a la creación de valor público; siendo la situación futura deseada que al 2030 se cuente con bienes, servicios y regulaciones de calidad que logren resultados de política pública, basados en evidencia y que atiendan las necesidades de las personas de manera oportuna y eficiente.

Por su parte, la Política Nacional de Cultura al 2030, aprobado con Decreto Supremo N° 009-202-MC, apunta hacia el fortalecimiento de la institucionalidad cultural, lo cual implica construir un Ministerio moderno, eficiente y orientado a resultados, que busca la gestión del cambio y la mejora continua; señaladas en la Política de Modernización de la Gestión Pública.

En ese marco, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, que tiene como finalidad que las entidades públicas generen bienes, servicios y regulaciones de calidad, que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público.

Asimismo, la citada Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP precisa que la gestión por procesos constituye un medio de modernización que tiene por objeto organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las entidades públicas bajo un enfoque sistémico y transversal, para la producción de bienes, servicios y regulaciones de calidad que permitan alcanzar los resultados trazados.

De igual modo, el Plan Estratégico Institucional 2025-2030 del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 000448-2024-MC, tiene como objetivo institucional el fortalecimiento de la gestión institucional, a través del cumplimiento de las acciones estratégicas de la institución, vinculado con la gestión por procesos implementados en la entidad.

Cabe señalar que, el Ministerio de Cultura cuenta con un Mapa de Procesos, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 000114-2020-SG/MC, el cual tiene por objeto identificar los procesos de nivel 0 del Ministerio, dando soporte a la implementación de una gestión por procesos y al fortalecimiento institucional.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 18 del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Ministerio de Cultura, aprobado mediante Decreto Supremo N° 005-2013-MC, la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, es la unidad orgánica dependiente de la Secretaría General, encargada, entre otros, de conducir, ejecutar y evaluar la gestión de archivos y orientación al ciudadano, en aplicación de las normas vigentes, la coordinación con el Archivo General de la Nación para las acciones de depuración y/o transferencia de documentos, la expedición de transcripciones y copias certificadas de la documentación que obre en el Ministerio de Cultura.

En ese sentido, la Documentación de procesos del proceso S06 "Gestión de Documental y Archivo" ha sido elaborada por la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, con asistencia técnica de la Oficina de Organización y Modernización, en alineamiento a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, las funciones establecidas en el ROF del Ministerio y la normativa vigente, bajo el enfoque de procesos, estandarizando los procesos identificados, cuyo propósito es desarrollar los procedimientos relacionados con la recepción, despacho, notificación y publicación de documentación, designación de fedatarios, autenticación de documentos y certificación de firmas y copias, elaboración, aprobación y seguimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico; organización, descripción



y conservación de documentos archivísticos, transferencia de documentos archivos, atención de servicios archivísticos y eliminación de documentos del archivo del Ministerio de Cultura.

II. OBJETIVO

Brindar a los órganos y unidades orgánicas del Ministerio, un documento descriptivo que provea información sobre el desarrollo de los procesos y procedimientos relativos a la gestión de documental y archivo, a fin de contribuir a una óptima gestión institucional.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 3.2 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.3 Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, que aprueban Reglamento de la Ley N° 29091 - Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444
- 3.4 Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto único Ordenado de la Ley 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública.
- 3.5 Decreto Supremo N° 007-2024-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.6 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.7 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 3.8 Resolución Ministerial N°0190-2024-DM/MC, “Directiva para la Administración del Sistema Institucional de Archivos (SIA) de la sede central del Ministerio de Cultura”
- 3.9 Resolución de Secretaría General N° 004-2021-PCM/SGP, Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector Público.
- 3.10 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.
- 3.11 Resolución de Secretaria General N°123-2020-SG/MC, “Procedimiento para la transferencia de documentos de los archivos de gestión al Archivo Central del Ministerio de Cultura”
- 3.12 Resolución de Secretaria General N°078-2021-SG/MC, “Procedimientos para la atención de los servicios archivísticos del Archivo Central del Ministerio de Cultura”.
- 3.13 Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN-J, Norma para la Eliminación de Documentos de Archivo de las Entidades del Sector Público.
- 3.14 Resolución Jefatural N° 021-2019-AGN-J, Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas.
- 3.15 Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN-J, Normas para la transferencia de documentos archivísticos.
- 3.16 Resolución Jefatural N° 0180-2019-AGN-SG, Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública.
- 3.17 Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, Normas para servicios archivísticos en la entidad pública.



Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

IV. ALCANCE

La presente Documentación de procesos es de aplicación obligatoria a todo el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, así como de los órganos y unidades orgánicas involucradas en los procedimientos que ejecuta esta unidad orgánica dependiente de la Secretaría General.

V. INVENTARIO DE PRODUCTOS Y PROCESOS

De conformidad con las disposiciones metodológicas de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, a continuación, se muestra el Inventario de productos y procesos del proceso S06 "Gestión Documental y Archivo":

N°	Código del proceso Nivel 0	Proceso Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso Nivel 1	Código del proceso Nivel 2	Proceso Nivel 2	Producto del Proceso	Normas que asignan competencias y funciones (Sustantivas y rectoras)	Disposición de la norma
	S06	Gestión documental y archivo	S06	Administración y gestión documental	S06.1.1	Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación	Documentos recepcionados	- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General	Art. 41
							Documentos despachados	- DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2
							Documentos notificados	-Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 16 Art. 18.2
							Documentos seleccionados para publicación	- Ley N° 27444, Ley del procedimiento administrativo general , - DS N° 004-2008-PCM que aprueban Reglamento de la Ley N° 29091, Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444	Art. 20.1.3 Art. 4
2					S06.1.2	Designación de fedatarios/as	Fedatario designado	- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General	Art. 127
3					S06.1.3	Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias	Firmas Certificadas Documentos certificados y/o autenticados	- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General	Art. 129



PERÚ

Ministerio de Cultura

Documentación de Procesos
Proceso: Gestión documental y archivo
CÓDIGO: S06

Nº	Código del proceso Nivel 0	Proceso Nivel 0	Código del proceso Nivel 1	Proceso Nivel 1	Código del proceso Nivel 2	Proceso Nivel 2	Producto del Proceso	Normas que asignan competencias y funciones (Sustantivas y rectoras)	Disposición de la norma
4					S06.2.1	Elaboración, aprobación y seguimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico	Plan Anual de Trabajo Archivístico aprobado Informe Técnico de seguimiento elaborado	- RJ N° 021-2019-AGN-J, Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2 del ROF del Ministerio
5					S06.2.2	Organización, descripción y conservación de documentos archivísticos	Documentos descritos y conservados	- RJ N° 0180-2019-AGN-SG, Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública. - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2 del ROF del Ministerio
6			S06.2	Administración y Gestión de Archivos	S06.2.3	Transferencia de documentos de archivos	Inventario de transferencia documental validado	- RJ N° 022-2019-AGN-J, Normas para la transferencia de documentos archivísticos - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.3 del ROF del Ministerio
7					S06.2.4	Atención de Servicios Archivísticos	Documento entregado y registrado	- RJ N° 010-2020-AGN/J, Normas para servicios archivísticos en la entidad pública - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.2 del ROF del Ministerio
8					S06.2.5	Eliminación de documentos de archivo	Expediente de eliminación aprobado	- RJ N° 242-2018-AGN-J, Norma para la Eliminación de Documentos de Archivo de las Entidades del Sector Público - DS N° 005-2013-MC, ROF del Ministerio de Cultura	Art. 18.3 del ROF del Ministerio



PERÚ

Ministerio de Cultura

Documentación de Procesos
Proceso: Gestión documental y archivo
CÓDIGO: S06

VI. FICHA DE PRODUCTOS Y PROCESOS

Contiene las Fichas de productos y procesos del Nivel 1 y 2 del Proceso de Soporte S06 "Gestión documental y archivo".



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Administración y gestión documental
CODIGO S06.1

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Administración y gestión documental</i>		CÓDIGO	S06.1
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Garantizar la adecuada gestión documental y administración de la documentación disponible en el Ministerio de Cultura</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Entidades Públicas - Entidades privadas - Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura - Programas y Proyectos especiales - Órganos Adscritos al Ministerio de Cultura - Servicios de Mensajería (Courier) 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación ingresada en mesa de partes y de respuesta generados por el por el Ministerio de Cultura - Requerimiento de publicación - Resolución aprobada para publicación - Marco normativo vigente - Informe de culminación y entrega de cargo de fedatarios - Solicitud de autenticación o certificación de documentos - Documentos originales para su autenticación y/o certificación - Copias del documento original para su autenticación y/o certificación 	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos recibidos, despachados, notificados y seleccionados para publicación - Fedatario (a) designado - Firmas Certificadas - Documentos certificados y/o autenticados 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Entidades Públicas - Entidades Privadas - Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura - Programas y Proyectos especiales - Organismos públicos adscritos 	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

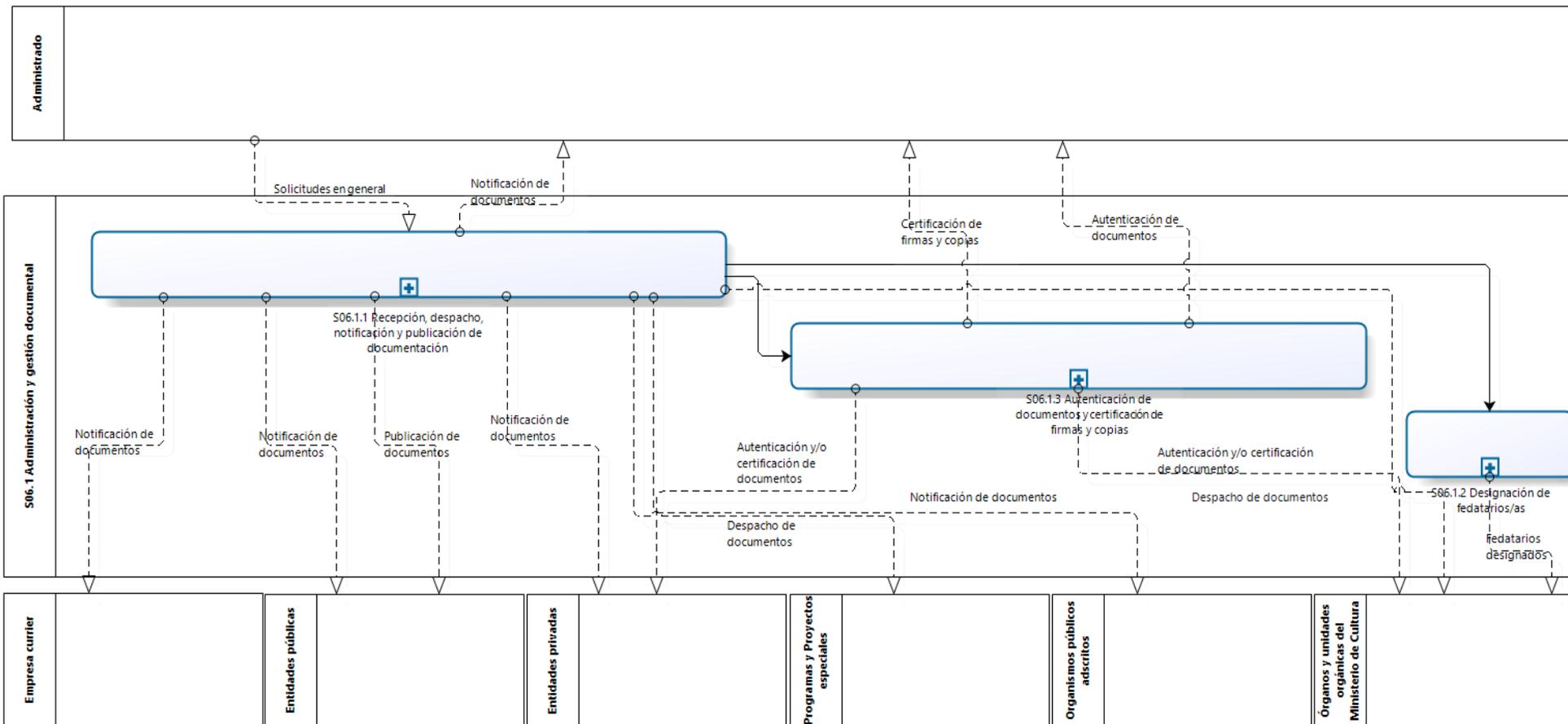
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Administración y gestión documental CODIGO S06.1



**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Proceso Administración y gestión de archivos
CODIGO S06.2**FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO**

NOMBRE DE PROCESO	<i>Administración y gestión de archivos</i>		CÓDIGO	S06.2
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Optimizar la gestión archivística para mejorar la conservación y disponibilidad del patrimonio documental institucional</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Entidades Públicas - Entidades privadas - Archivo General de la Nación (AGN) - Archivo Central del Ministerio de Cultura - Órganos Adscritos al Ministerio de Cultura - Alta Dirección 	<ul style="list-style-type: none"> - Marco normativo vigente - Solicitudes de Órganos y/o unidades orgánicas del Ministerio de Cultura 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Trabajo Archivístico Aprobado - Informe técnico de seguimiento Elaborado - Documentos descritos y conservados - Inventario de transferencia documental validado - Documento entregado y registrado - Expediente de eliminación aprobado 	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanía - Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura - Entidades Públicas - Entidades Privadas - Archivo General de la Nación (AGN) - Archivo Central del Ministerio de Cultura - Comité evaluador de documentos (CED) 	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

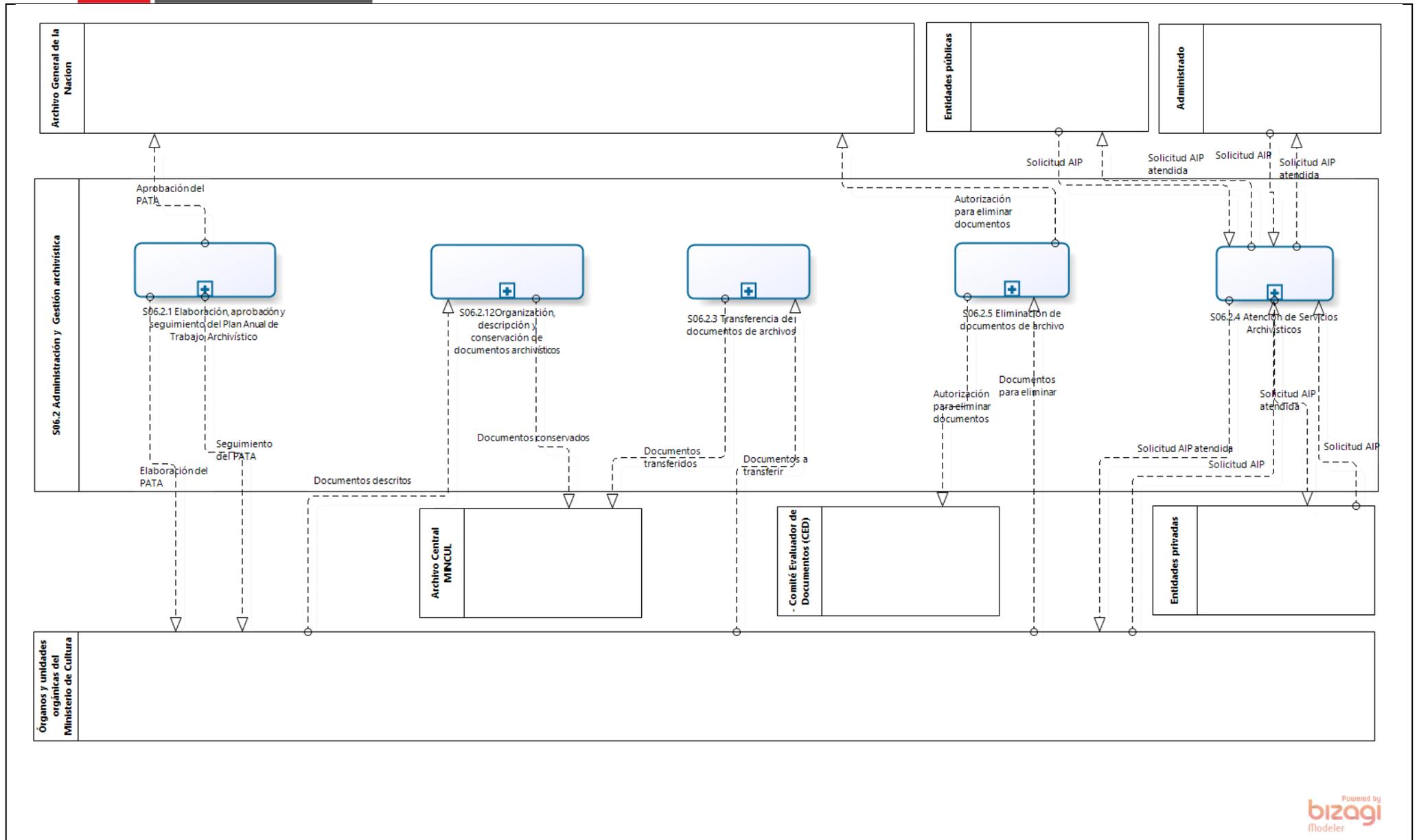
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Administración y gestión de archivos CODIGO S06.2





PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación
CODIGO S06.1.1

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación</i>		CÓDIGO	S06.1.1
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Documentar los pasos de recepción, despacho, notificación y publicación de documentación, a fin de establecer los flujos necesarios para una adecuada gestión documental</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Ciudadanía Entidades Públicas Entidades privadas Órganos Adscritos al Ministerio de Cultura Programas y Proyectos especiales Organismos públicos adscritos Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Órganos desconcentrados Alta Dirección Servicios de Mensajería (Courier)</i>	<i>Documentación ingresada a la mesa de partes (presencial y/o virtual) Documentos de respuesta generados por el Ministerio de Cultura Requerimiento de publicación Resolución aprobada para publicación</i>	<i>Documentos recibidos Documentos despachados Documentos notificados Documentos seleccionados para publicación</i>	<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Ciudadanía Entidades Públicas. Entidades privadas Órganos Adscritos al Ministerio de Cultura Programas y Proyectos especiales Organismos públicos adscritos</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

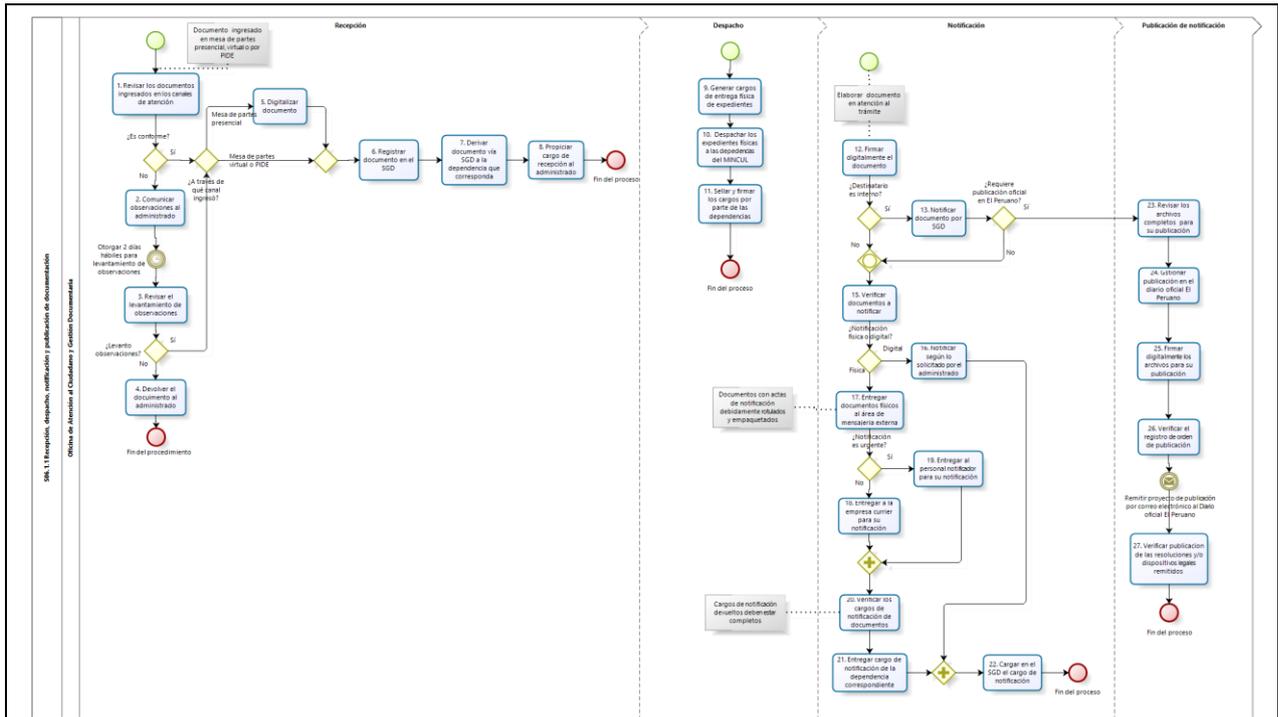
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación CODIGO S06.1.1



<p>RIESGO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inconvenientes técnicos que se puedan presentar respecto al servicio de internet - Caída de sistemas informáticos utilizados para llevar a cabo los procesos de gestión documental - Retraso en la atención de expedientes a cargo de las dependencias - Inconvenientes presentados en el servicio brindado por la empresa de mensajería courier
<p>REGISTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Documento interno generado (Memorando, proveído, etc.) - Documento externo generado (Oficios, cartas, etc.)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Designación de fedatarios/as
CODIGO S06.1.2

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Designación de fedatarios/as</i>		CÓDIGO	<i>S06.1.2</i>
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Asegurar la disponibilidad de personal calificado para asumir el rol de fedatario en los distintos órganos, unidades orgánicas y/o órganos desconcentrados del Ministerio de Cultura</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura</i>	<i>Marco Normativo Vigente Informe de culminación y entrega de cargo de fedatarios</i>	<i>Fedatario designado</i>	<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

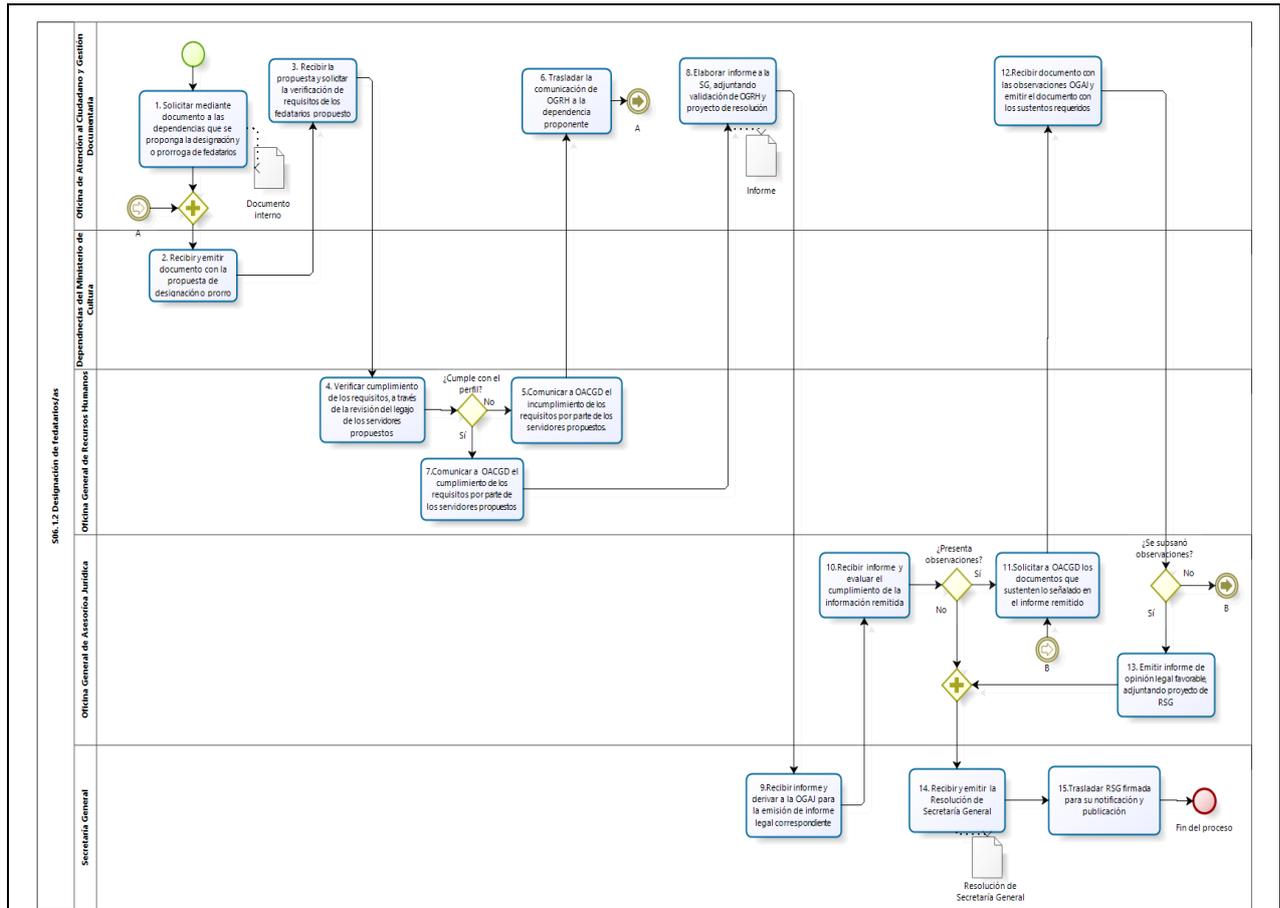
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Designación de fedatarios/as CODIGO S06.1.2



RIESGO

- Falta de criterios claros y objetivos para la evaluación y selección del personal propuesto como fedatario
- Retrasos administrativos en la emisión de resoluciones de designación o prórroga de fedatario
- Registro de fedatarios/as vigentes no actualizados o falta de control sobre su periodo de vigencia
- Posibilidad de conflicto de intereses en caso el fedatario/a tenga vínculo con los documentos que autentica
- Intento de soborno o influencia externa para acelerar procesos de designación o evitar requisitos
- Uso de documentación falsa o manipulada por parte de terceros para justificar la designación de una persona

REGISTROS

- Documentos de comunicación interna sobre el proceso de designación o prórroga de fedatario



PERÚ

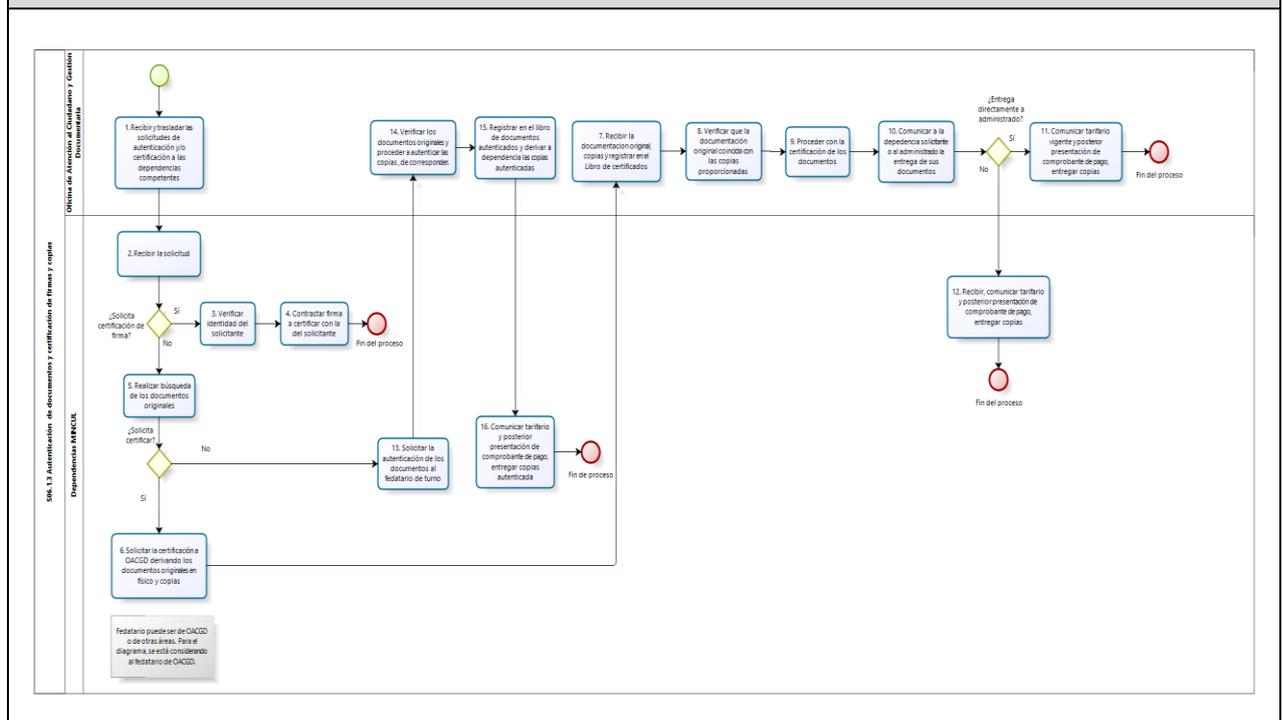
Ministerio de Cultura

Proceso Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias
CODIGO S06.1.3

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias		CÓDIGO	S06.1.3
DUEÑO DEL PROCESO	Secretaría General ¹		TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la validez legal de los documentos emitidos por el Ministerio de Cultura mediante la autenticación y certificación de firmas y/o copias solicitadas por los administrados			
OBJETIVO ESTRATEGICO	07. Fortalecer la gestión institucional			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
Ciudadanía Entidades públicas Entidades privadas Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura	Solicitud de autenticación o de certificación de documentos originales para su autenticación y/o certificación Copias del documento original para su autenticación y/o certificación	Firmas Certificadas Documentos certificados y/o autenticados	Ciudadanía Entidades públicas Entidades privadas Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Autenticación de documentos y certificación de
firmas y copias
CODIGO S06.1.3

RIESGO	<ul style="list-style-type: none">- Errores en la verificación de autenticidad por procedimientos manuales o falta de herramientas tecnológicas- Uso indebido de sellos oficiales o firmas digitales por parte del personal- Emisión de copias certificadas sin contar con el original- Presentación de documentos falsificados o adulterados por parte de usuarios- Intento de soborno a funcionarios para agilizar trámites o evitar requisitos
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none">- Documentos de comunicación interna que traslada la solicitud de autenticación o certificación- Registro en el libro de documentos certificados- Registro en el libro de documentos autenticados



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico
CODIGO S06.2.1

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico</i>		CÓDIGO	S06.2.1
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Garantizar la aprobación, desarrollo y seguimiento de las actividades del Plan Anual de Trabajo Archivístico</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Archivo General de la Nación Archivo Central del Ministerio de Cultura</i>	<i>Marco normativo vigente</i>	<i>Plan Anual de Trabajo Archivístico aprobado Informe Técnico de Seguimiento elaborado</i>	<i>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Archivo General de la Nación</i>	
ACTIVIDADES DEL PROCESO				

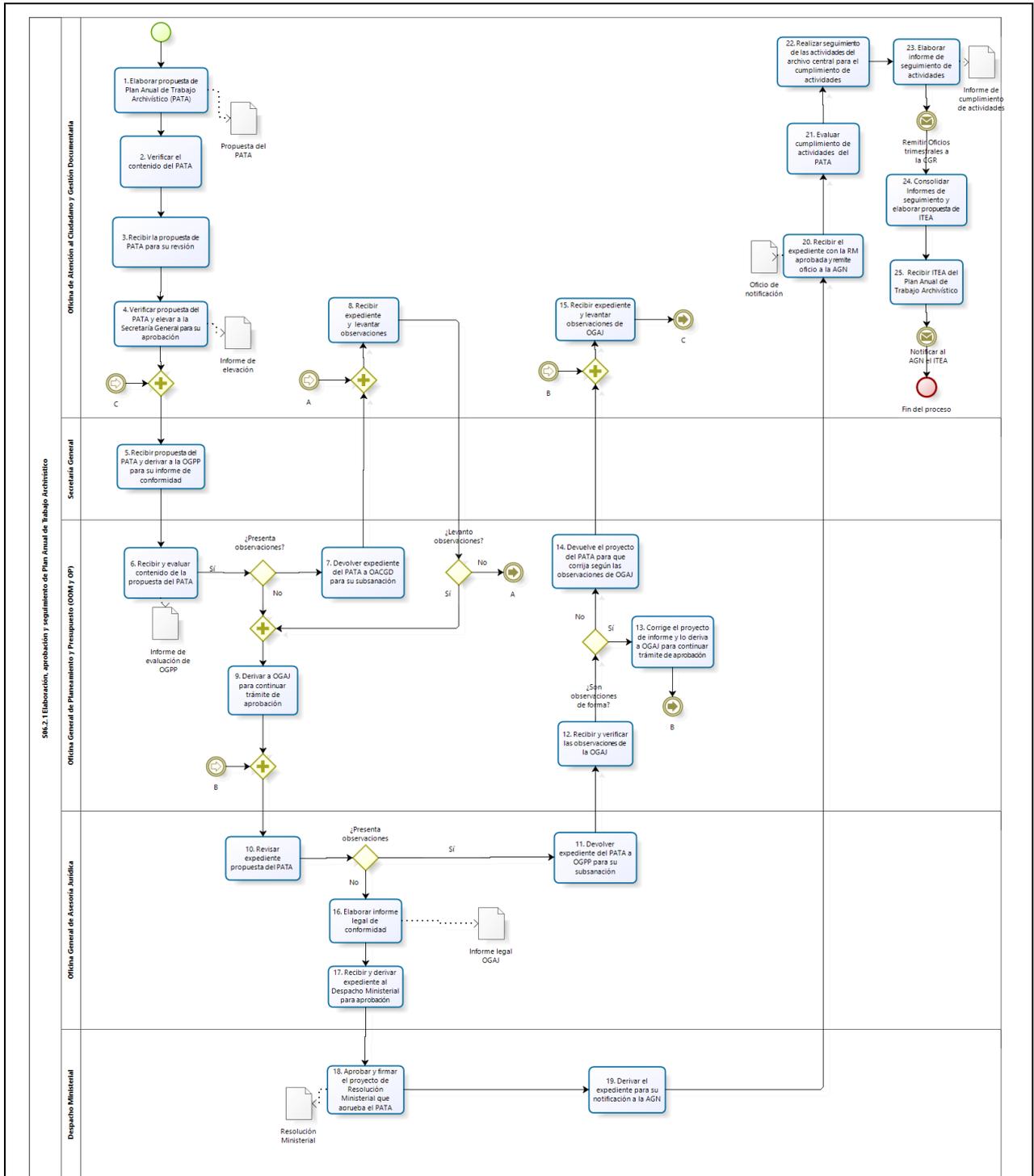
¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Proceso Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico CODIGO S06.2.1



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Alta rotación de personal especializado para la elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico</i>
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Informe técnico de sustento para la aprobación de PATA</i> - <i>Informes técnico y legal elaborados (De las oficinas de Planeamiento, Organización y Modernización, y de Asesoría Legal)</i> - <i>Oficio de notificación a la AGN</i> - <i>Informe de cumplimiento de actividades archivísticas ejecutadas elaborado</i>



PERÚ

Ministerio de Cultura

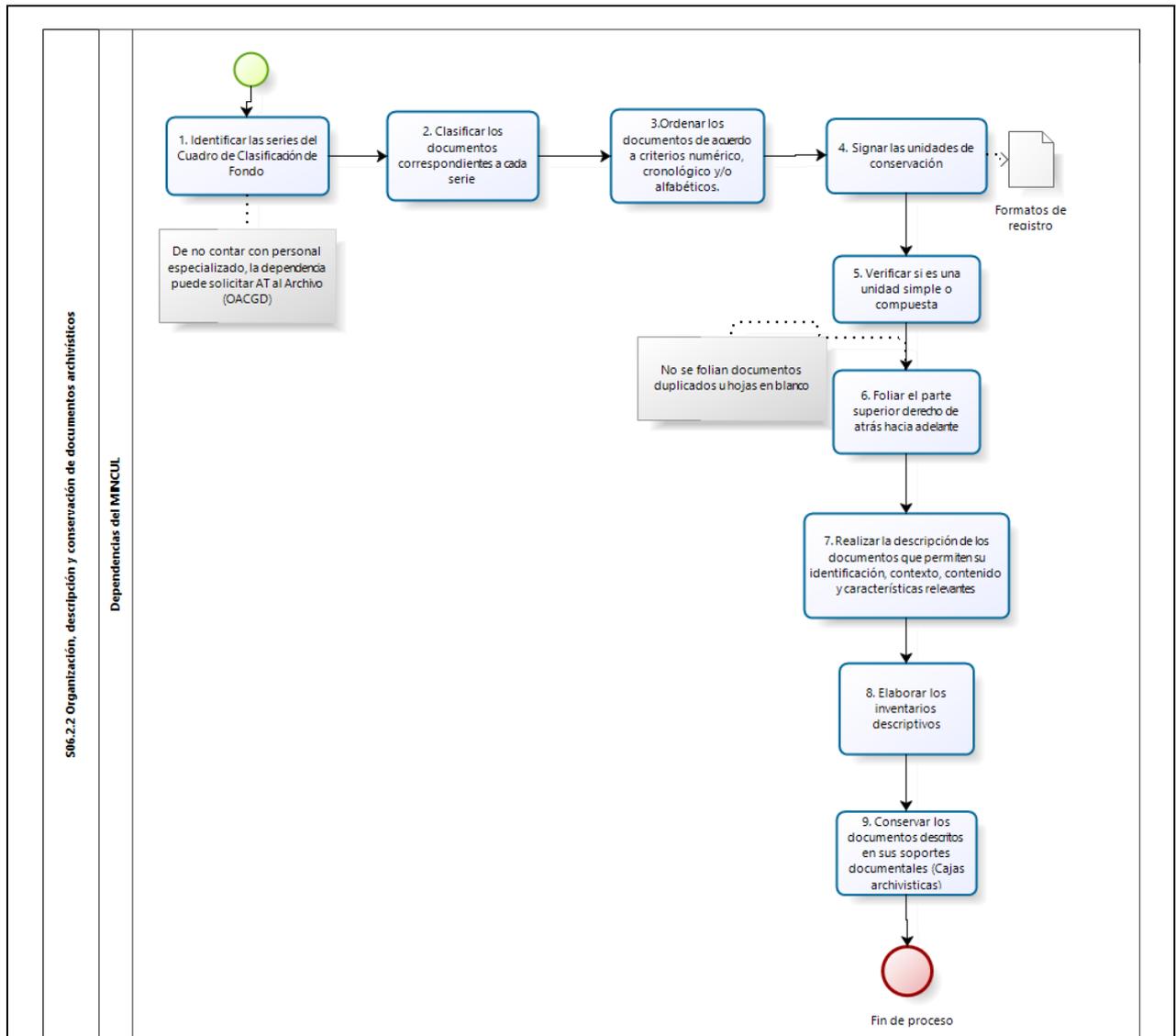
Proceso Organización, descripción y conservación de documentos archivísticos
CODIGO S06.2.2

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Organización, descripción y conservación de documentos archivísticos</i>		CÓDIGO	S06.2.2
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Garantizar la conservación y preservación de los documentos archivísticos a través de las unidades de conservación debidamente identificadas, organizadas y descritas</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Archivo General de la Nación Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura</i>	<i>Marco normativo vigente</i>	<i>Documentos descritos y conservados</i>	<i>Ciudadanía Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura Archivo Central del Ministerio de Cultura</i>	

ACTIVIDADES DEL PROCESO

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Personal con inadecuadas capacidades en materia de archivo - Deterioro de las tapas, contratapas de las cajas archiveras o del material documental que puede ser afectado por agentes externos generando siniestros - Espacios inadecuados para el resguardo de los documentos - Dificultad en la visibilidad del documento para identificar su procedencia y contenido
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Inventario Descriptivo



PERÚ

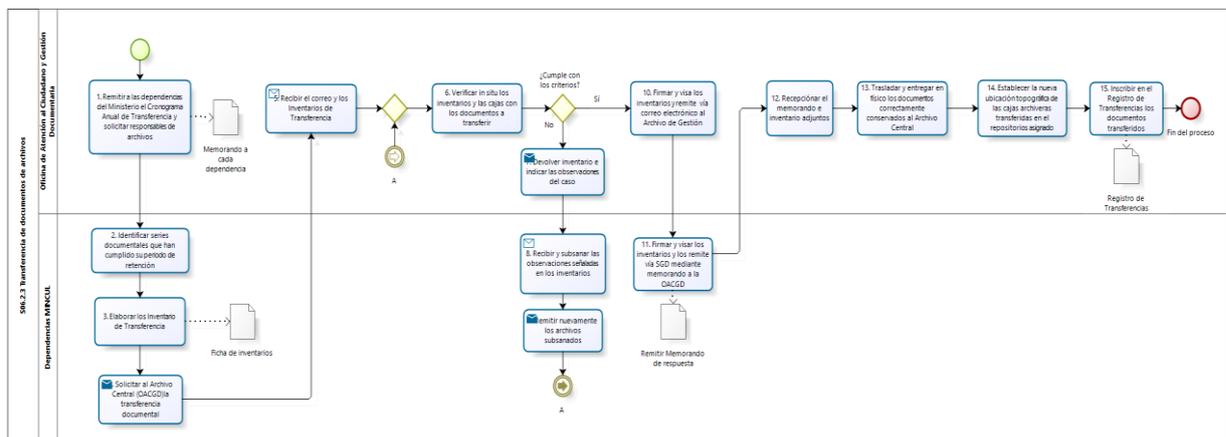
Ministerio de Cultura

Proceso Transferencia de documentos de archivo
CODIGO S06.2.3

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	Transferencia de documentos de archivo		CÓDIGO	S06.2.3
DUEÑO DEL PROCESO	Secretaría General ¹		TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la transferencia de documentos por parte de los Archivos de Gestión y Periféricos al Archivo Central, que han culminado su periodo de retención conforme lo establecido en el Programa de Control de Documentos Archivísticos			
OBJETIVO ESTRATEGICO	07. Fortalecer la gestión institucional			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<p>Archivo General de la Nación</p> <p>Archivo Central del Ministerio de Cultura</p> <p>Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Cultura</p>	<p>Marco normativo vigente</p>	<p>Inventario de transferencia documental validado</p>	<p>Archivo Central del Ministerio de Cultura</p> <p>Órganos y unidades orgánicas del Ministerio de Cultura</p>	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO	<ul style="list-style-type: none"> - Documentación del archivo de gestión y periféricos mal organizada dentro de las cajas archiveras - Personal no capacitado para el desarrollo de la organización y descripción de los archivos de gestión para su transferencia documental - Hacinamiento de documentos en los archivos de gestión
REGISTROS	<ul style="list-style-type: none"> - Documentos internos (Memorandos) de OACGD y dependencias del Ministerio de Cultura - Ficha de Inventarios de Transferencia - Registro de transferencias

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

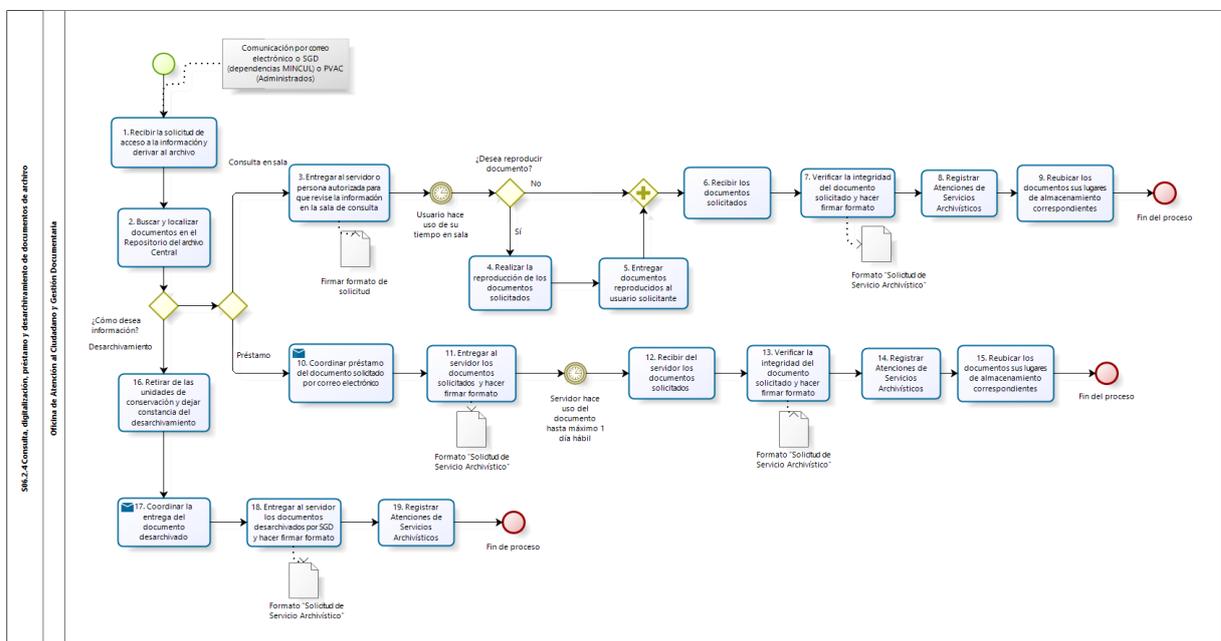
Ministerio de Cultura

Proceso Atención de servicios archivísticos
CODIGO S06.2.4

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	Atención de servicios archivísticos		CÓDIGO	S06.2.4
DUEÑO DEL PROCESO	Secretaría General ¹		TIPO DE PROCESO	Soporte
OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar la correcta consulta, digitalización, préstamo y desarchivamiento de documentos archivísticos para la atención a los usuarios internos y externos			
OBJETIVO ESTRATEGICO	07. Fortalecer la gestión institucional			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
Ciudadanos Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Cultura Entidades públicas Entidades privadas	Marco normativo vigente Solicitudes de órganos o unidades orgánicas del Ministerio de Cultura	Documento entregado y registrado	Ciudadanía Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Cultura Entidades públicas Entidades privadas	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO

- Hacinamiento de documentos en los archivos de gestión
- Inadecuada capacidad de organización y almacenamiento de los documentos solicitados para su consulta rápida

REGISTROS

- Documento interno (Proveído, etc.) para atención de acceso a la información.
- Formato "Solicitud de Servicio Archivístico"
- Registro de Atenciones de Servicios Archivísticos

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

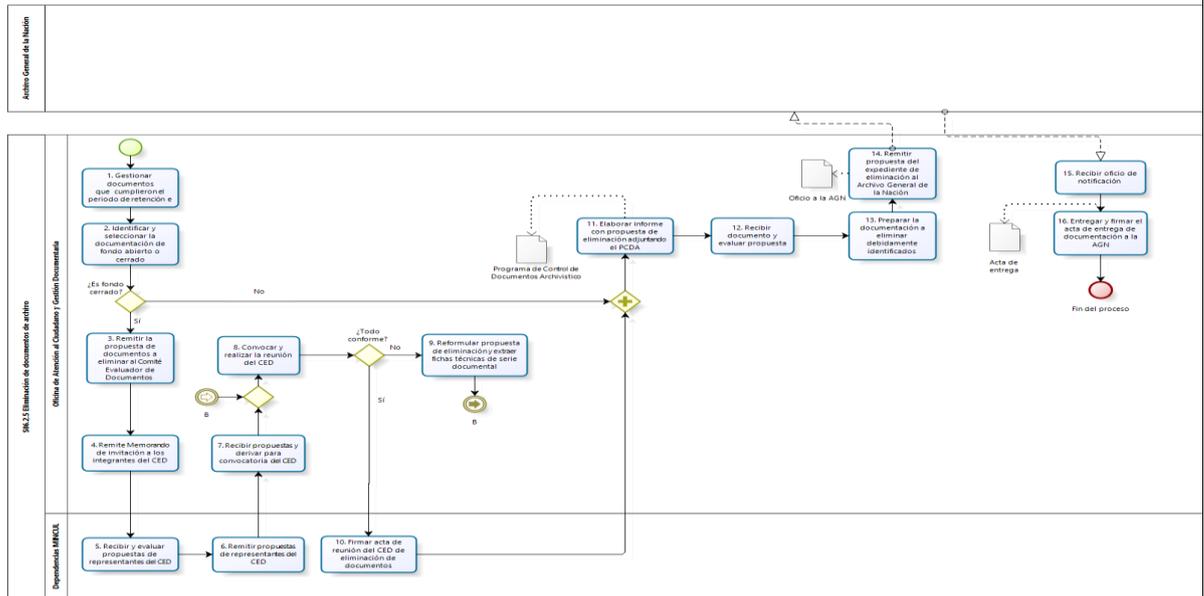
Ministerio de Cultura

Proceso Eliminación de documentos de archivo
CODIGO S06.2.5

FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO

NOMBRE DE PROCESO	<i>Eliminación de documentos de archivo</i>		CÓDIGO	S06.2.5
DUEÑO DEL PROCESO	<i>Secretaría General¹</i>		TIPO DE PROCESO	<i>Soporte</i>
OBJETIVO DEL PROCESO	<i>Promover la eliminación de documentos de archivo cuyo periodo de retención ha concluido, a fin contar con más espacio en los repositorios del Archivo Central del Ministerio</i>			
OBJETIVO ESTRATEGICO	<i>07. Fortalecer la gestión institucional</i>			
PROVEEDOR DE ELEMENTO DE ENTRADA	ELEMENTOS DE ENTRADA	DE PRODUCTO	RECEPTOR DEL PRODUCTO	
<i>Archivo General de la Nación Archivo Central del Ministerio de Cultura</i>	<i>Marco normativo vigente</i>	<i>Expediente de eliminación aprobado</i>	<i>Comité Evaluador de Documentos (CED) Archivo General de la Nación Órganos y Unidades Orgánicas del Ministerio de Cultura</i>	

ACTIVIDADES DEL PROCESO



RIESGO

- Desorganización en los documentos que no se encuentran descritos genera que se elimine documentación que no corresponde
- Alta rotación de personal especializado en el desarrollo de la eliminación de archivos
- Deficiencias en el armado del expediente de elaboración del expediente de eliminación

REGISTROS

- Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA).
- Oficio al Archivo General de la Nación
- Informe de propuesta de eliminación
- Acta de entrega de eliminación de archivos

¹ Órgano ejecutor: Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Documentación de Procesos
Proceso: Gestión documental y archivo
CÓDIGO: S06

VII. FICHA DE INDICADOR DE PRODUCTOS O PROCESOS

Contiene las Fichas de indicadores de productos o procesos del Nivel 2 del Proceso de Soporte S06 "Gestión documental y archivo" priorizados para su evaluación y análisis posterior.



PERÚ

Ministerio de Cultura

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

PROCESO	<i>Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico</i>			CÓDIGO	S06.2.1
PRODUCTO	<i>Plan Anual de Trabajo Archivístico aprobado Informe Técnico de seguimiento elaborado</i>				
NOMBRE DEL INDICADOR	<i>Porcentaje de actividades ejecutadas del Plan Anual de Trabajo Archivístico</i>			TIPO	<i>Producto</i>
JUSTIFICACION	<i>Mide el porcentaje de actividades ejecutadas en el marco del Plan Anual de Trabajo Archivístico, a fin de evaluar el desarrollo del proceso desde la planificación y aprobación del PATA hasta el seguimiento y verificación de la ejecución de las actividades archivísticas.</i> <i>Estas actividades archivísticas contribuyen significativamente al logro de los objetivos institucionales, a la eficiencia en el uso de recursos, a la garantía de la calidad de la información, a la promoción de la transparencia, al cumplimiento normativo y a la mejora continua de la gestión archivísticas.</i>				
RESPONSABLE	<i>Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</i>				
METODO DE CÁLCULO	<i>(N° de actividades ejecutadas del Plan Anual de Trabajo Archivístico en el período / N° total de actividades programadas del Plan Anual de Trabajo Archivístico en el período) * 100</i> <i>Donde:</i> <i>El numerador corresponde a aquellas actividades planificadas que han sido ejecutadas y cumplidas dentro del periodo de evaluación especificado.</i> <i>El denominador corresponde a aquellas actividades que han sido programadas dentro del periodo de evaluación especificado.</i>				
SENTIDO ESPERADO	<i>Ascendente</i>	UNIDAD DE MEDIDA	<i>Porcentaje</i>	FRECUENCIA	<i>Anual</i>
FUENTE DE DATOS	<i>Informe de levantamiento de información de las dependencias de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria</i>				
	LINEA DE BASE	LOGROS ESPERADOS			
AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
VALOR	-	95%	95.5%	96%	96.5%



PERÚ

Ministerio de Cultura

FICHA TÉCNICA DE INDICADOR

PROCESO	Atención de Servicios Archivísticos			CÓDIGO	S06.2.4
PRODUCTO	Documento entregado y registrado				
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de requerimientos de información atendidas			TIPO	Producto
JUSTIFICACION	<p>Mide el porcentaje de requerimientos de información atendidos en el marco de las solicitudes requerimientos de información.</p> <p>Estos servicios archivísticos integran una serie de actividades que van desde la consulta en sala, la reproducción, préstamo y desarchivamiento de los documentos en el archivo central, a solicitud de usuarios internos o externos. Por ello, se busca medir la cantidad de solicitudes que se entregan exitosamente, reflejando la capacidad del proceso para satisfacer la necesidad de los usuarios internos y externos.</p>				
RESPONSABLE	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria				
METODO DE CÁLCULO	<p>$(N^{\circ} \text{ de requerimientos de información atendidas} / N^{\circ} \text{ total de requerimientos de información recibidas}) * 100$</p> <p>Donde: El numerador corresponde a la cantidad anual de solicitudes de acceso a la información o de requerimientos de información atendidas.</p> <p>El denominador corresponde a la cantidad anual de solicitudes o de requerimientos de información que recibe el archivo central del MINCUL.</p>				
SENTIDO ESPERADO	Ascendente	UNIDAD MEDIDA	DE	Porcentaje	FRECUENCIA Anual
FUENTE DE DATOS	Sistema de Gestión Documental Reporte del Correo institucional: archivocentral@cultura.gob.pe Informes de productividad del Personal de Archivo Central				
	LINEA DE BASE	LOGROS ESPERADOS			
AÑO	2024	2025	2026	2027	2028
VALOR	-	95%	96%	97%	98%

**VIII. INDICE DE PROCEDIMIENTOS DEL DOCUMENTO**

De acuerdo con la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública, existen criterios para la elaboración de los procedimientos.

A continuación, se presenta la siguiente matriz de evaluación de los procedimientos, a fin de priorizar los procedimientos a contemplar: de Soporte S06 "Gestión documental y archivo."

Proceso involucrado	¿Se elabora procedimiento?								RESULTADO
	C1**	C2	C3	C4	C5	C6	C7	TOTAL	
Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	1	Se elabora procedimiento
Designación de fedatarios	NO							0	No se elabora procedimiento
Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	4	Se elabora procedimiento
Elaboración, aprobación y seguimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	4	Se elabora procedimiento
Organización, descripción y conservación de documentos archivísticos	NO							0	No se elabora procedimiento
Transferencia de documentos de archivos	NO							1	No se elabora procedimiento
Atención de Servicios Archivísticos	NO							1	No se elabora procedimiento
Eliminación de documentos de archivo	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	4	Se elabora procedimiento
N° total de procedimientos a elaborar:									4

CRITERIOS*		DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	
Criterio 1	El proceso vinculado NO se encuentra regulado por un documento normativo interno	Cuando el proceso carece de una directiva u otro documento normativo interno que establezca directrices y/o criterios claros.	SI (es decir que no se encuentra regulado por documento normativo)	NO (es decir que si se encuentra regulado por documento normativo)
Criterio 2	El proceso vinculado es complejo y requiere información técnica	Cuando el proceso implica múltiples etapas, uso de	SI	NO



CRITERIOS*		DESCRIPCIÓN	RESPUESTA	
	para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad	metodologías especializadas o conocimiento técnico especializado, para garantizar su correcta aplicación y obtención de resultados óptimos.		
Criterio 3	El proceso vinculado involucra servidores con competencias diversas.	Cuando en el desarrollo del proceso intervienen servidores con diferentes especialidades y el proceso involucra la interacción con diversos actores externos	SI	NO
Criterio 4	El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.	Cuando el proceso representa alta demanda de atención. Ejemplos: gran cantidad de solicitudes, alto grado de procesamiento o análisis, entre otros.	SI	NO
Criterio 5	El proceso vinculado NO cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.	Cuando el proceso no cuenta con un sistema o plataforma que permita su gestión integral o en gran parte de su alcance	SI (es decir que no se cuenta con el sistema)	NO (es decir que si se cuenta con el sistema)
Criterio 6	El personal involucrado NO cuenta con competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.	Cuando los servidores involucrados en el proceso no pueden ejecutarlo sin necesidad de recibir instrucciones de su jefe inmediato	SI (es decir que no se cuenta con las competencias técnicas)	NO (es decir que si se puede desarrollar sin seguir instrucciones)
Criterio 7	El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.	Cuando los servidores que ejecutan el proceso presentan una constante rotación	SI	NO

*De acuerdo a la Norma Técnica N° 002-2025-SG/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública".

** En caso el marco normativo que regula un proceso es claro y detallado, no es necesario desarrollar un procedimiento; sin embargo, si dicho marco normativo es amplio y se requiere regular el proceso de manera más detallada, se recomienda considerar la elaboración del procedimiento.

En ese sentido, se han priorizado los siguientes cuatro (04) procesos para ser documentados en procedimiento teniendo en consideración los criterios de evaluación señalados en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública.

N°	Código	Denominación del procedimiento
1	S06.1.1	Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación
2	S06.1.3	Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias
3	S06.2.1	Elaboración, aprobación y seguimiento del Plan Anual de Trabajo Archivístico
4	S06.2.5	Eliminación de documentos de archivo

IX. FICHAS DE PROCEDIMIENTOS

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.2 Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales.
- 1.3 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales.
- 1.4 Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 1.5 Ley N° 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.
- 1.6 Ley N° 31465, Ley que modifica la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a fin de facilitar la recepción documental digital.
- 1.7 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 197-2022-DM-MC, la cual aprueba los “Lineamientos para regular el uso de la Plataforma Virtual de Atención a la Ciudadanía y Casilla Electrónica del Ministerio de Cultura”.
- 1.9 Resolución de Secretaría General N° 075-20219-SG/MC que aprueba los Lineamientos de Gestión Documental en el Ministerio de Cultura.
- 1.10 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.11 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DDC** : Dirección Desconcentrada de Cultura
- **DNI** : Documento Nacional de Identidad
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura.
- **MPP** : Mesa de partes presencial
- **MPV** : Mesa de partes virtual
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **PIDE** : Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **PVAC** : Plataforma Virtual de Atención a la Ciudadanía
- **SATD** : Sistema de Administración de Trámite Documentario
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental
- **TUO de la LPAG** : Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General
- **TUPA** : Texto Único de Procedimientos Administrativos

3 Glosario de términos

- **Administrado:** Persona natural o jurídica que requiere efectuar y/o participa en uno o más procedimientos administrativos, servicios y demás solicitudes a cargo del Ministerio de Cultura, el cual ha realizado el procedimiento para solicitar su usuario y contraseña, a través de las cuales ingresa a la Plataforma Virtual de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Cultura y a su casilla electrónica.
- **Casilla electrónica:** Medio electrónico disponible en la Plataforma Virtual de Atención a la Ciudadanía, a través del cual el Ministerio de Cultura deposita a los administrados, documentos electrónicos o digitalizados que contienen los actos y actuaciones administrativas que son materia de notificación.

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

- **Correo electrónico:** Dirección electrónica consignada por el/la administrado/a en los formularios presenciales y/o virtuales, a la cual se envía las credenciales de acceso (usuario y contraseña) a la Plataforma Virtual de Atención a la Ciudadanía, así como las alertas de notificación que se generen cada vez que se deposite una notificación en la casilla electrónica asignada.
- **Dependencias:** Corresponde al órgano, unidad orgánica de la Sede Central y Sedes Desconcentradas; así como, las Unidades Ejecutoras y Proyectos Especiales del Ministerio de Cultura.

4 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento describe las tareas que la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria en recepcionar, despachar, notificar y publicar la documentación, a fin de establecer los flujos necesarios para la adecuada gestión documental al interior del Ministerio de Cultura. Se contempla las siguientes tareas:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
A	<p>Medio físico Ingresar documento por la MPP</p> <p>Se apersona a la sede central del MC o de las DDC e ingresa solicitud por MPP conforme lo señalado en el TUO de la LPAG y/o TUPA de la entidad.</p>	Administrado (Persona natural y/o jurídica)
B	<p>Medio digital - MPV Ingresar documento por la MPV</p> <p>Ingresa solicitud a través de la MPV del MINCUL, ya sea con o sin casilla electrónica, conforme lo señalado en el TUO de la LPAG y/o TUPA de la entidad.</p>	Administrado (Persona natural y/o jurídica)
C	<p>Medio digital - PIDE Ingresar documento por la PIDE</p> <p>Ingresa solicitud a través de la PIDE, conforme lo señalado en el TUO de la LPAG.</p>	Administrado (Entidades Públicas)
	RECEPCIÓN	
1	<p>Recibir solicitud</p> <p>Verifica que la solicitud presentada por el administrado cumpla con los requisitos establecidos en el TUO de la LPAG y/o TUPA de la entidad, de corresponder.</p> <p>¿Es conforme? No: Ir a tarea 2 Sí: Ir a tarea 5</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

2	<p>Comunicar observaciones al administrado o entidad pública</p> <p>Viene de tarea 1</p> <p>Revisa los documentos e identifica observaciones que son comunicadas al administrado o entidad pública, otorgando un plazo máximo de dos (02) días hábiles para levantar observaciones.</p> <p>Esperar levantamiento de observaciones..</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
3	<p>Revisar levantamiento de observaciones</p> <p>Verifica que las observaciones fueron adecuadamente levantadas.</p> <p>¿Levantó observaciones en el plazo? No: Ir a tarea 4 Si: responder la pregunta:</p> <p>¿Levantó observaciones adecuadamente? No: Ir a tarea 4 Si: Ir a tarea 5</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
4	<p>Declarar estado de la solicitud como no presentada</p> <p>Viene de la tarea 1 y 3</p> <p>Considera como no presentado en caso no levante las observaciones en el plazo asignado y comunica al administrado del recojo de su documentación en caso la haya presentado en físico.</p> <p>Nota: El ciudadano podrá presentar un nuevo trámite.</p> <p>Fin del proceso.</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
5	<p>Registrar documento en el SGD</p> <p>Viene de la tarea 3</p> <p>Registra documento en el SGD</p> <p>¿Tiene información reservada? Si: Ir a tarea 6 No: Responder la pregunta:</p> <p>¿Qué tipo de ingreso es? Si es MPP: Ir a tarea 8 Si es MPV, PIDE: ir a tarea 9</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
6	<p>Registrar documento en soporte físico con información reservada en sobre cerrado</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

	<p>Viene de la tarea 5</p> <p>Coloca el documento y/o anexo en sobre cerrado y digitaliza el mismo, colocando en el campo de indicaciones de SGD que contiene información reservada.</p> <p>Ir a tarea 8.</p>	
7	<p>Registrar documento en soporte digital con información reservada</p> <p>En caso pida una clave de acceso y no se visualice, se coloca en el campo de indicaciones del SGD que contiene información reservada.</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
8	<p>Digitalizar documentación</p> <p>Viene de la tarea 5</p> <p>Pasa por escáner el documento ingresado por la MPP.</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
9	<p>Proporcionar número de expediente del registro del documento y derivar a dependencia competente por SGD</p> <p>Viene de la tarea 5 y 6</p> <p>Proporciona el número de expediente del registro del documento ingresado. Se deriva a la dependencia que corresponda a través del SGD.</p> <p>- Para despacho de documentos en físico: Ir a tarea 10. - Para derivación de documentos virtuales: Ir a tarea 13</p>	OACGD/ Operador (a) de Mesa de Partes
	DESPACHO	
10	<p>Generar los cargos de entrega de expedientes físicos</p> <p>Viene de tarea 9</p> <p>Genera los cargos de entrega de expedientes físicos ingresados por Mesa de Partes presencial a las dependencias.</p>	OACGD/ Operador (a) de despacho de documentos físicos
11	<p>Despachar los expedientes físicos a las dependencias</p> <p>Despacha los expedientes físicos a las dependencias correspondientes.</p>	OACGD/ Operador (a) de despacho de documentos físicos
12	<p>Sellar y firmar cargos de entrega de expedientes físicos</p>	OACGD/ Operador (a) de despacho de documentos físicos



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

	<p>Solicita el sello y firma de cargos de entrega de los expedientes físicos por parte de las dependencias, una vez realizada la entrega de los mismos.</p> <p>Ir a tarea 13</p>	
	<p>NOTIFICACION</p>	
13	<p>Elaborar el documento institucional en el SGD</p> <p>Viene de tarea 9 y 12</p> <p>Proyecta en el SGD el documento institucional que corresponda de acuerdo al tipo documental (memorando, oficio, informe, carta, etc).</p>	<p>Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia</p>
14	<p>Firmar digitalmente documento</p> <p>Finaliza la revisión, firma el documento y deriva el documento.</p> <p>¿El destinatario es interno? Sí: Ir a tarea 15 No: Ir a tarea 16</p>	<p>Dependencia competente / Director (a)</p>
15	<p>Derivar documento por el SGD a la dependencia competente</p> <p>Viene de tarea 14</p> <p>Al momento de la firma del documento, éste se deriva de manera automática a la dependencia correspondiente.</p> <p>¿Requiere publicación en el Diario Oficial El Peruano? Sí: Ir a tarea 29 No: Ir a tarea 16</p>	<p>Dependencia competente / Director (a)</p>
16	<p>Verificar documentos a notificar</p> <p>Viene de tarea 15</p> <p>Revisa que los documentos que se notificarán externamente cumplan con todo lo señalado en el TUO de la LPAG. En caso el destinatario sea externo, se notifica de acuerdo al medio solicitado por el administrado en su solicitud.</p> <p>¿El despacho será digital? Sí: Responder la pregunta: ¿Cuál es el medio de notificación? • Es PIDE, ir a tarea 17</p>	<p>Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia</p>



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

	<ul style="list-style-type: none">• Es correo electrónico, ir a tarea 19 No: Ir a tarea 20	
17	Remitir documento a través de la PIDE a la entidad pública Viene de tarea 16 Envían el documento a través de la PIDE a la entidad pública destinataria, en cuyo caso se requiere tener el cargo de recepción que se descarga de la PIDE. Fin del proceso	Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia
18	Notificar documento en la casilla electrónica del administrado Viene de tarea 16 Envían documento en la casilla electrónica del administrado que corresponda, en cuyo caso se requiere tener un acuse de recepción, que se descarga del SATD. Fin del proceso	Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia
19	Remitir documento vía correo electrónico a la persona Viene de tarea 16 Envía el documento de respuesta al correo electrónico del administrado, en cuyo caso se requiere tener acuse de recepción vía correo electrónico por parte del administrado. Fin del proceso	Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia
20	Remitir el documento a través a Mensajería Externa Viene de tarea 16 Envía el documento a través a Mensajería Externa a través del SGD.	Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia
21	Entregar documentos físicos al personal de Mensajería Externa Entrega los documentos físicos junto con sus actas de notificación, debidamente empaquetados y rotulados al personal de Mensajería Externa.	Dependencia competente / Asistente y/o Secretaria de la dependencia



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

22	<p>Revisar cantidad de documentos físicos que se notificarán</p> <p>Examina la cantidad de documentos que se solicita notificar coincidan con los documentos físicos que se recibieron, y que estén debidamente acompañados de las actas de notificación, empaquetados y rotulados.</p> <p>¿Debe ser notificado como muy urgente? Si, ir a tarea 23 No, ir a tarea 24</p> <p><i>Nota: para el caso de documentos de Alta Dirección se entregará al motorizado de la institución.</i></p>	OACGD / Operador (a) de mensajería externa
23	<p>Asignar al personal notificador motorizado de la entidad o de la empresa de mensajería (courrier) la entrega de los documentos físicos</p> <p>Viene de tarea 22</p> <p>Identifica las direcciones de entrega y procede con la entrega de los documentos conforme lo señalado en el TUO de la LPAG.</p> <p>Ir a tarea 26</p>	OACGD / Operador (a) de mensajería externa
24	<p>Entregar los documentos a la empresa de Mensajería Courier</p> <p>Viene de tarea 22</p> <p>Entrega los documentos a la empresa de Mensajería Courier para su notificación.</p>	OACGD / Operador (a) de mensajería externa
25	<p>Hacer seguimiento a la notificación de documentos</p> <p>Realiza el seguimiento a la notificación de documentos remitidos a la empresa de Mensajería Courier.</p>	OACGD / Operador (a) de mensajería externa
26	<p>Verificar los cargos de notificación de documentos</p> <p>Viene de tarea 23 y 25</p> <p>Verifica que los cargos de notificación de los documentos fueron adecuadamente completados.</p>	OACGD / Operador (a) de mensajería externa



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

Código: S06.1.1

Versión: V1

27	Entregar el cargo de notificación a las dependencias correspondientes Deriva el cargo de notificación del documento a las dependencias correspondientes que emitieron el documento.	OACGD / Operador (a) de mensajería externa
28	Ingresar en el SGD el cargo de notificación Registra en el SGD el cargo de notificación del documento remitido vía PIDE, Casilla Electrónica, Correo electrónico y/o en físico a través de Mensajería. Fin del proceso	Dependencia MINCUL/ Asistente y/o Secretaria de la dependencia
PUBLICACION DE DOCUMENTACIÓN		
29	Derivar resoluciones y/o dispositivos legales remitidos Viene de tarea 15 Deriva por SGD a la OACGD las resoluciones y/o dispositivos legales para su publicación en el Diario Oficial El Peruano.	Dependencia MINCUL/ Asistente y/o Secretaria de la dependencia
30	Verificar si las resoluciones y/o dispositivos legales remitidos requieren publicación Observa que las resoluciones y/o dispositivos legales remitidos por la Alta Dirección o alguna dependencia para su notificación, requieren a su vez publicación en el Diario Oficial El Peruano.	OACGD / Asistente y/o Secretaria
31	Revisar los archivos completos para su publicación Verifica que los archivos en Word y/o Excel, de corresponder, sean idénticos en contenido a las resoluciones y/o dispositivos legales remitidos.	OACGD / Asistente y/o Secretaria
32	Gestionar publicación en el Diario Oficial El Peruano Cargan las resoluciones y/o dispositivos legales remitidos en el Portal de Gestión de Atención al Cliente (PGA) del Diario Oficial El Peruano, en la fecha de publicación solicitada, así como los archivos en Word y/o Excel, de corresponder, verificando que llegue el correo de confirmación de la orden de publicación.	OACGD / Asistente y/o Secretaria



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Recepción, despacho, notificación y publicación de documentación

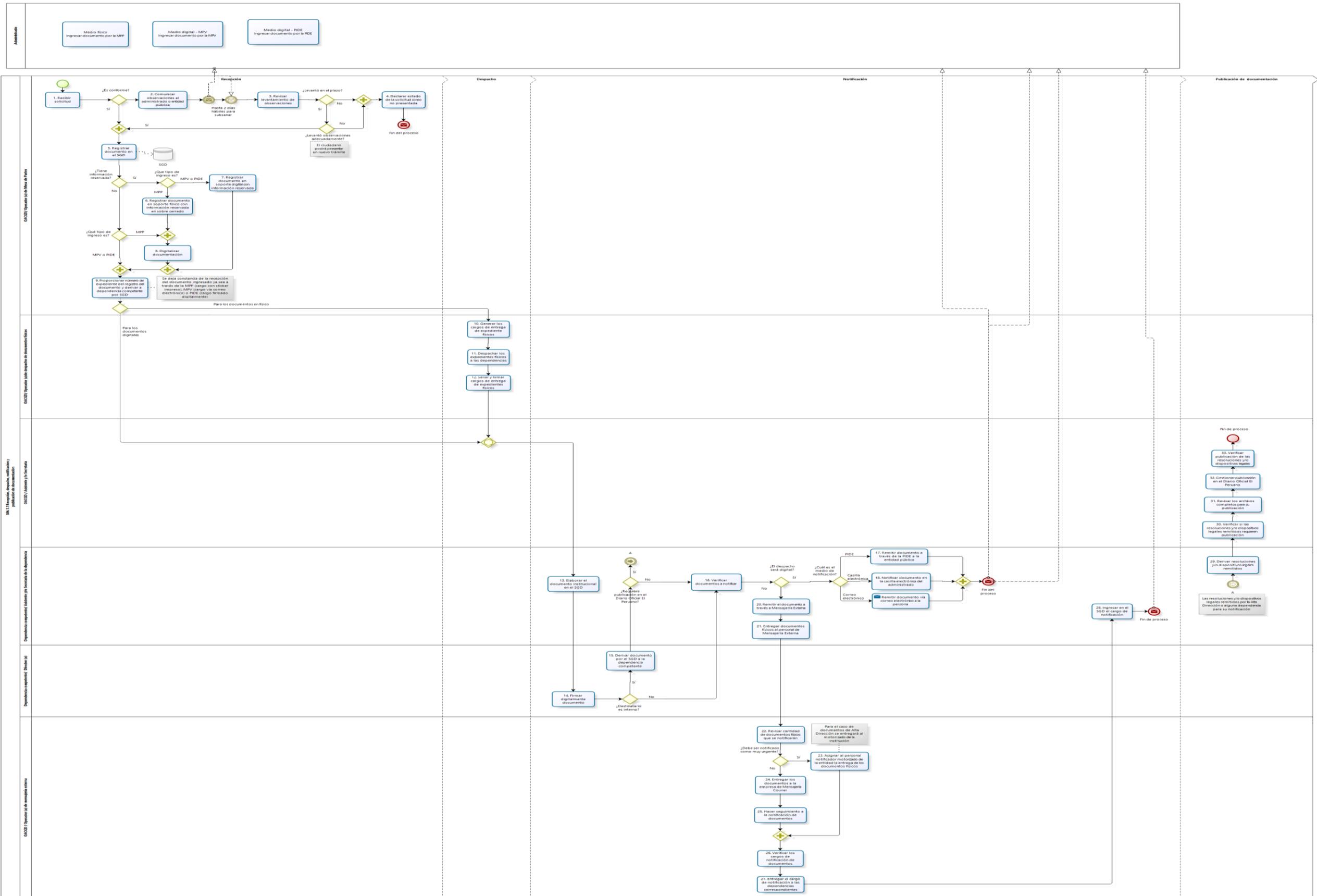
Código: S06.1.1

Versión: V1

33	Verificar publicación de las resoluciones y/o dispositivos legales remitidos Revisa la publicación de las resoluciones y/o dispositivos legales en el Diario Oficial El Peruano en la fecha solicitada para su publicación. Fin del proceso.	OACGD / Asistente y/o Secretaria
----	---	----------------------------------

5 Anexo

Flujograma



**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.2 Ley N° 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales
- 1.3 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado
- 1.4 Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública
- 1.5 Decreto Legislativo N° 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital
- 1.6 Decreto Supremo N° 033-2005-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley del Código de Ética de la Función Pública
- 1.7 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura
- 1.8 Decreto Supremo N° 026-2016-PCM, Decreto Supremo que aprueba medidas para el fortalecimiento de la infraestructura oficial de firma electrónica y a la implementación progresiva de la firma digital en el Sector Público y Privado
- 1.9 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- 1.10 Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo
- 1.11 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.12 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **DNI** : Documento Nacional de Identidad
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura.
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **MMP** : Mesa de Partes Presencial
- **MMV** : Mesa de Partes Virtual

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento para la autenticación de documentos y la certificación de firmas se realiza en los horarios establecidos para el fedatario de la OACGD, así como para los fedatarios de otras oficinas. Es importante señalar que la certificación de documentos constituye una función exclusiva de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. Por ello, se contemplan las siguientes tareas:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
A	Ingreso solicitud por mesa de partes El ciudadano ingresa su solicitud por la MMP o MPV para la autenticación, certificación de firmas o certificación de copias de documentos.	Ciudadano
1	Recibir la solicitud y registrar expediente	



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

	<p>Recibe la solicitud presentada por el ciudadano a través de los canales establecidos por la Entidad y se procede con el registro del expediente correspondiente. El personal competente verifica que dicha solicitud cumpla con los requisitos de forma establecidos en la normativa vigente.</p>	OACGD/ Operador de Mesa de Partes
2.	<p>Derivar a la dependencia competente según lo solicitado</p> <p>Deriva la solicitud a la dependencia competente, en función al tipo de trámite requerido, entendiéndose como tal a la oficina que posee la información solicitada.</p>	OACGD/ Operador de Mesa de Partes
3	<p>Recibir e identificar el tipo documental requerido</p> <p>Viene de la tarea 11 y 22</p> <p>Recibe el expediente derivado y procede a identificar el tipo documental requerido, realizando la búsqueda en su acervo documental.</p>	Dependencia competente/ Analista
4	<p>Derivar el expediente para certificación de firmas, autenticación o certificación documental</p> <p>Extrae las copias del documento requerido. A continuación, remite el expediente en función al tipo de procedimiento a seguir, adjuntando las copias y los documentos originales, a fin de que efectúen las acciones pertinentes para la atención de lo solicitado</p> <p>¿Qué tipo de procedimiento es? Certificación de firmas: Ir a tarea 5 Autenticación: Ir a la tarea 8 Certificación documental: Ir a la tarea 19</p>	Dependencia competente / Analista
5	<p>Recibir la solicitud de certificación de firmas</p> <p>Viene de la tarea 4</p> <p>Recibe la solicitud de certificación de firmas y la deriva al servidor que ejerce la función de fedatario, a fin de dar inicio a la atención.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
6	<p>Verificar identidad del usuario interesado</p> <p>Convoca al usuario para que se apersona a las instalaciones de la Entidad y procede a verificar su identidad mediante la presentación del DNI u otro documento oficial válido.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

7	<p>Constatar la firma del suscriptor en el documento</p> <p>Solicita al usuario que firme, en su presencia, la copia del documento proporcionada por la dependencia que posee la documentación solicitada. Una vez verificada la identidad del suscriptor y constatada la firma en dicho documento, procede a certificarla mediante la colocación del sello y firma correspondientes, procediendo con la entrega del documento al usuario solicitante.</p> <p>Fin de proceso</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
8	<p>Recibir la solicitud de autenticación</p> <p>Viene de la tarea 4</p> <p>Recibe la solicitud de autenticación y la deriva al servidor que ejerce la función de fedatario, quien recibe la solicitud junto con las copias a autenticar y los documentos originales, a efectos de proceder con la verificación correspondiente conforme a los procedimientos establecidos.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
9	<p>Verificar identidad del usuario interesado</p> <p>Recibe en mano el expediente remitido por el área poseedora de la información y verifica la identidad del usuario solicitante mediante la presentación del fotocheck u otro documento oficial válido, a efectos de que se registre en el libro de documentos autenticados.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
10	<p>Cotejar las copias con los documentos originales</p> <p>Compara las copias presentadas con los originales, y verifica que sean exactas, legibles y fieles al contenido del documento original.</p> <p>¿Cumplen los requisitos? Sí: Ir a tarea 12 No: Ir a tarea 11</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
11	<p>Devolver los documentos para subsanación</p> <p>Viene de la tarea 10</p> <p>Devuelve a la oficina poseedora de la información, mediante documento administrativo, el expediente correspondiente, a fin de que proceda con la subsanación de las</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

	<p>observaciones identificadas. Asimismo, dicha oficina, en su calidad de área solicitante, comunica al usuario sobre la observación realizada y, de ser aplicable, remite la información vinculada al tarifario institucional.</p> <p>Ir a tarea 3</p>	
12	<p>Autenticar los documentos presentados</p> <p>Viene de la tarea 10</p> <p>Coloca el sello y la firma en las copias presentadas, dejando constancia de que son reproducción fiel del original. Culminada la autenticación, devuelve los documentos originales a la oficina dependencia que posee la información y remite las copias autenticadas a la misma para su custodia o posterior entrega al usuario, según corresponda.</p> <p>¿El documento es voluminoso? Sí: Ir a tarea 13 No: Ir a tarea 15</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
13	<p>Retener documentos voluminosos, si corresponde</p> <p>Viene de la tarea 12</p> <p>Dispone la retención de la documentación presentada por un plazo máximo de dos (2) días hábiles cuando excede los cincuenta (50) folios, con la finalidad de realizar la autenticación correspondiente.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
14	<p>Entregar constancia de retención</p> <p>Entrega al servidor de la dependencia competente una constancia de retención debidamente firmada, conforme a lo dispuesto por la normativa aplicable, dejando constancia del número de folios y del plazo establecido para la entrega.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional
15	<p>Registrar en el Libro de Autenticaciones los usuarios y los documentos autenticados</p> <p>Viene de la tarea 12 y 14</p> <p>Registra los datos correspondientes en el "Libro de Registro de Documentos Autenticados", consignando la información del ciudadano solicitante y la identificación de los documentos autenticados, conforme a los procedimientos establecidos.</p>	Dependencia competente / Fedatario institucional



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

16	Comunicar al usuario interno sobre la disponibilidad de la documentación Comunica a la dependencia solicitante que su solicitud ha sido atendida y que los documentos requeridos han sido debidamente autenticados. En tal sentido, solicita que se apersona para efectuar el recojo correspondiente, en el horario de atención de 8:30 a. m. a 4:00 p. m.	Dependencia competente / Fedatario institucional
17	Comunicar al ciudadano sobre el costo de las copias solicitadas Comunica al ciudadano que su solicitud fue atendida y que los documentos requeridos están listos para su entrega. Asimismo, informa sobre el costo correspondiente de las copias, de acuerdo con el tarifario vigente, a fin de que proceda con el pago respectivo dentro del horario establecido.	Dependencia competente / Analista
18	Entregar copias solicitadas y verificar el pago Revisa el comprobante de pago presentado por el ciudadano, a fin de verificar que cubra el costo correspondiente a las copias emitidas por la dependencia poseedora de la información, y procede con la entrega de las copias autenticadas. Nota: Ciudadano presenta boleta de pago a la oficina dueña de la información. Fin del proceso	Dependencia competente / Analista
19	Recibir la solicitud de certificación Viene de la tarea 4 Recibe la solicitud de certificación junto con las copias y los originales correspondientes, y deriva el expediente al servidor encargado de la certificación, a fin de iniciar el procedimiento de verificación.	OACGD/ Director (a)
20	Verificar identidad del usuario interesado Recibe en mano el expediente remitido por el área poseedora de la información y verifica la identidad del usuario solicitante mediante la presentación del fotochek u otro documento oficial válido, a efectos de que se registre en el libro de documentos certificados.	OACGD/ Servidor encargado de la certificación



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

21	Verificar copias para la certificación Verifica que los documentos hayan sido emitidos por la Entidad en el ejercicio de sus funciones o que estén bajo su custodia oficial, y que se cuente con el original. ¿Cumplen los requisitos? Sí: Ir a tarea 23 No: Ir a tarea 22	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
22	Devolver los documentos para subsanación Viene de la tarea 21 Devuelve a la oficina poseedora de la información, mediante documento administrativo, el expediente correspondiente, a fin de que proceda con la subsanación de las observaciones identificadas. Asimismo, la oficina solicitante comunica al usuario sobre la observación realizada y, de ser aplicable, remite la información vinculada al tarifario institucional. Ir a tarea 3	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
23	Certificar copias Viene de la tarea 21 Certifica las copias mediante sello y firma institucional, indicando que constituyen una reproducción fiel del original. ¿El documento es voluminoso? Sí: Ir a tarea 24 No: Ir a tarea 26	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
24	Retener documentos voluminosos Viene de la tarea 23 Dispone su retención por un plazo máximo de dos (2) días hábiles cuando la documentación presentada excede los cincuenta (50) folios, con la finalidad de realizar la certificación correspondiente.	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
25	Entregar constancia de retención Entrega al usuario una constancia de retención debidamente firmada, conforme a lo dispuesto por la normativa aplicable.	OACGD/ Servidor encargado de la certificación



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1

26	Registrar certificación en el Libro de Certificaciones Viene de la tarea 23 y 25 Registra los datos correspondientes en el Libro de Registro de Documentos Certificados, consignando la información relevante del acto de certificación.	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
27	Comunicar al usuario interno sobre la disponibilidad de la documentación Comunica a la dependencia solicitante que su solicitud ha sido atendida y que los documentos requeridos han sido debidamente certificados. En tal sentido, solicita que se apersona para efectuar el recojo correspondiente, en el horario de atención de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., en la OACGD.	OACGD/ Servidor encargado de la certificación
28	Comunicar al ciudadano la atención de solicitud y costo de las copias solicitadas Comunica al ciudadano que su solicitud ha sido atendida y que los documentos requeridos están listos para su entrega. Asimismo, informa sobre el costo correspondiente de las copias, de acuerdo con el tarifario vigente, a fin de que proceda con el pago respectivo dentro del horario establecido.	Dependencia competente / Analista
29	Verificar pago y entregar copias solicitadas Revisa el comprobante de pago presentado por el ciudadano, a fin de verificar que cubra el costo correspondiente a las copias emitidas por la dependencia poseedora de la información, y procede con la entrega de las copias certificadas. Fin del proceso	Dependencia competente / Analista

4 Anexo - Flujograma



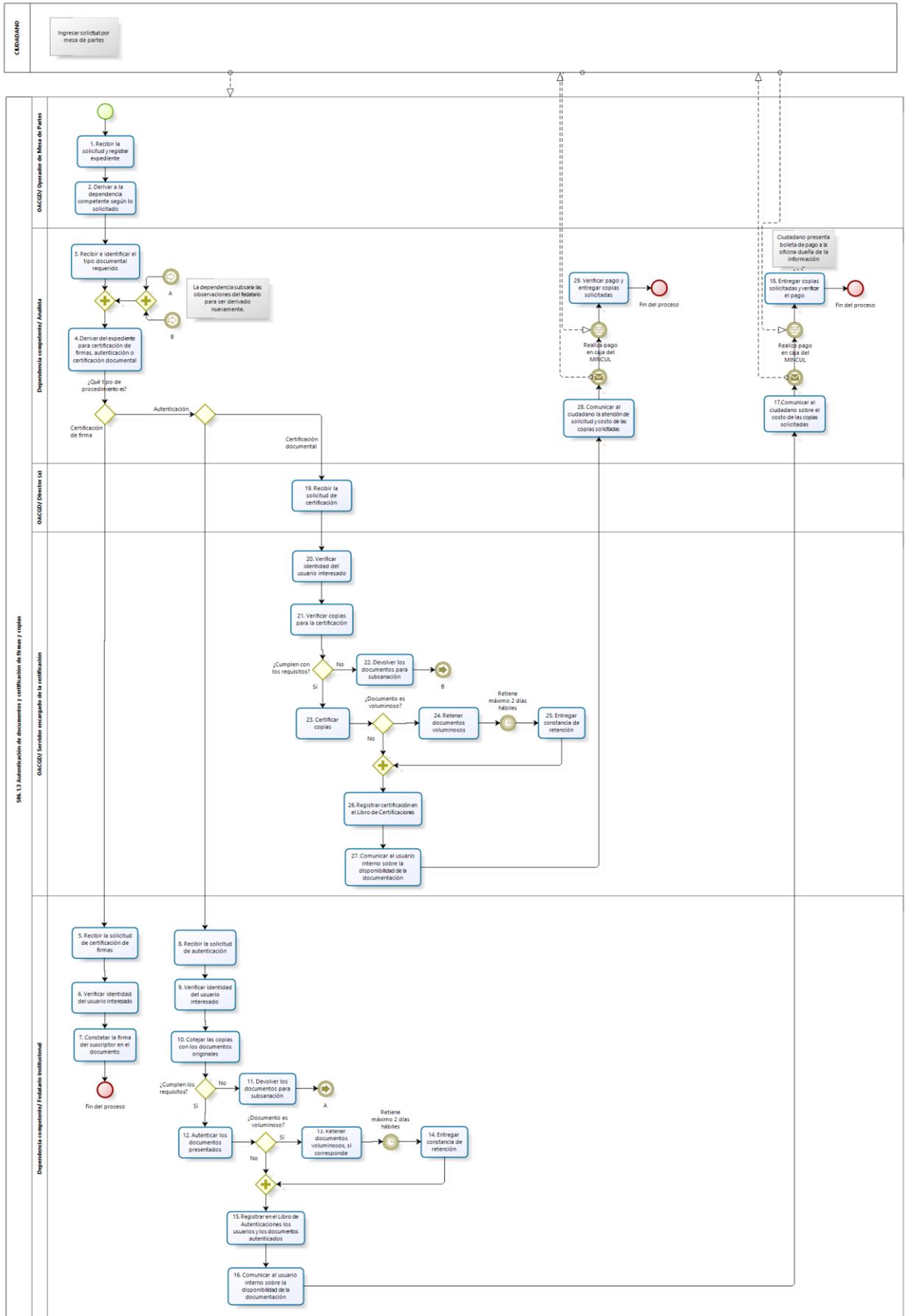
PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Autenticación de documentos y certificación de firmas y copias

Código: S06.1.3

Versión: V1



**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Constitución Política del Perú.
- 1.2 Decreto Ley N° 19414, Ley que declara de utilidad pública la defensa, conservación e incremento.
- 1.3 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.4 Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- 1.5 Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.
- 1.6 Decreto Supremo N° 005-2013-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.7 Resolución Jefatural N°021-2019-AGN/J que, aprueba la Directiva N°001-2019-AGN/DDPA "Normas para la Elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico de las Entidades Públicas

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **AGN** : Archivo General de la Nación
- **DM** : Despacho Ministerial
- **DNI** : Documento Nacional de Identidad
- **ITEA** : Informe Técnico de Evaluación de Actividades Archivística Ejecutadas
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura.
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **OGAJ** : Oficina General de Asesoría Jurídica
- **OGPP** : Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
- **OOM** : Oficina de Organización y Modernización
- **OP** : Oficina de Presupuesto
- **PATA** : Plan Anual de Trabajo Archivístico
- **RM** : Resolución Ministerial
- **SG** : Secretaria General

3 Desarrollo del procedimiento

El proceso describe las tareas de aprobación, desarrollo y seguimiento de las actividades del Plan Anual de Trabajo Archivístico del Ministerio de Cultura durante un año fiscal, para se desarrollan a continuación:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
1	<p>Inicio</p> <p>Convocar reunión para la formulación del PATA Convocar a los integrantes del Equipo de Archivo, para la formulación del PATA del siguiente año fiscal.</p> <p>Nota: El PATA inicia en octubre y se aprueba con RM hasta el 15 de diciembre.</p>	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
2	<p>Recibir indicaciones para formulación de aportes del PATA</p> <p>Cada analista de archivo del Equipo de Archivo, asume las indicaciones para realizar</p>	OACGD / Analista de Archivo



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

	<p>sus aportes para la formulación del PATA del siguiente año fiscal.</p>	
3	<p>Sistematizar y consolidar aportes del PATA</p> <p>Viene de la tarea 19</p> <p>Sistematizar aportes para la formulación del PATA, según esquema conforme a la norma vigente.</p>	OACGD / Analista de Archivo
4	<p>Elaborar propuesta de PATA</p> <p>Analiza el consolidado de aportes del Equipo de Archivo.</p> <p>Elabora el proyecto del PATA, conforme al esquema de la norma vigente.</p> <p>Incluye las propuestas de aportes que sean convenientes, para la elaboración del Cronograma Anual de Trabajo Archivístico.</p>	OACGD / Analista de Archivo
5	<p>Elaborar proyecto de informe técnico con propuesta de PATA</p> <p>Elabora el proyecto de informe técnico para justificar la formulación del PATA para su aprobación.</p>	OACGD / Analista de Archivo
6	<p>Revisar el informe técnico y la propuesta de PATA</p> <p>Verifica que tanto el informe técnico como el proyecto del PATA se encuentren conformes, así como las proyecciones para el próximo año son correctas.</p>	OACGD / Coordinador (a) de Archivo
7	<p>Dar VB al proyecto PATA y elevar a OACGD con proyecto de informe técnico</p> <p>Firma el proyecto PATA en señal de conformidad y adjunta junto con el informe técnico, exposición de motivos, y propuesta de Resolución Ministerial, para ser derivado a la Jefatura de OACGD.</p>	OACGD / Coordinador (a) de Archivo
8	<p>Recibir expediente del PATA y derivar a analista</p> <p>Recibe el expediente de aprobación del PATA y deriva al analista de OACGD para que revise los documentos</p>	OACGD / Director (a)
9	<p>Elaborar informe a SG</p> <p>Revisa el informe técnico, exposición de motivos, propuesta del PATA y la propuesta de la RM y deriva con Informe a SG para la opinión de la OGPP.</p>	OACGD / Analista OACGD

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

10	Firmar informe y derivar a SG Recibe el proyecto de informe, revisa el contenido y firma en señal de conformidad para ser derivado a la SG recibe el Informe de OACGD.	OACGD / Director (a)
11	Recibir y solicitar atención del expediente Viene de la tarea 37 Recibe expediente y lo deriva con proveído a cuerpo de asesores para su atención.	SG / Secretario General
12	Recibir y derivar con proveído a OGPP Recibe el expediente, evalúa la pertinencia y lo deriva con proveído a la OGPP para su opinión.	SG / Personal de Secretaria General
13	Recibir y derivar propuesta de PATA Recibe la propuesta en SGD de la propuesta de aprobación del PATA	OGPP/ Secretaria
14	Deriva a OOM y OP para opinión técnica Dispone mediante proveído la solicitud de aprobación del PATA a la OP y OOM, para opinión.	OGPP / Director (a)
15	Recibir expediente de propuesta del PATA Recibe por SGD la solicitud y deriva a especialista para la opinión en materia de presupuesto	OP / Director (a) en Presupuesto
16	Recibir y analizar propuesta del PATA Recibe la solicitud de opinión en materia de presupuesto. ¿El documento tiene opinión favorable? Sí: Ir a tarea 20 No: Ir a tarea 17	OP / Especialista en Presupuesto
17	Elaborar informe al expediente con observaciones al PATA Viene de la tarea 16 Devuelve con memorando a la OACGD la propuesta de PATA con las observaciones de OP.	OP / Especialista en Presupuesto
18	Elevar propuesta de expediente con observaciones al PATA Revisa proyecto de informe, firma el documento y deriva el expediente para ser derivado a la OACGD.	OP / Director (a) en Presupuesto



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

19	Firmar y derivar expediente con observaciones al PATA Deriva por SGD la propuesta de PATA observado a la OACGD para levantamiento de observaciones por parte de OGPP Ir a tarea 4.	OGPP / Director (a)
20	Elaborar informe de opinión favorable a propuesta PATA Viene de la tarea 16 Elabora el informe con opinión favorable de la propuesta PATA.	OOM / Especialista en Modernización OP / Especialista en Presupuesto
21	Elevar propuesta de expediente PATA Revisa el proyecto de informe, firma el documento y deriva el expediente para ser derivado a la OGAJ.	OOM / Director (a) en Modernización OP / Director (a) en Presupuesto
22	Derivar a OGAJ para opinión Legal Deriva informe de opinión favorable de OGPP a OGAJ para aprobación de PATA.	OGPP / Director (a)
23	Recibir expediente de propuesta de PATA Recibe la propuesta por SGD de aprobación del PATA y derivar a director de OGAJ.	OGAJ /Secretaria
24	Recibir y disponer elaboración de Informe Legal Recibe y dispone que el especialista legal analice el expediente para elaboración de informe legal	OGAJ /Director (a)
25	Recibir y formular propuesta de Informe Legal Revisa expediente de propuesta de PATA y elabora informe legal. ¿El documento tiene opinión favorable? Sí: Ir a tarea 37 No: Ir a tarea 26	OGAJ / Especialista legal
26	Firmar y devolver propuesta de PATA con observaciones de OGAJ Viene de la tarea 25 Devuelve propuesta de PATA con las observaciones de Especialista Legal y firma el documento	OGAJ /Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

27	Recibir por SGD observaciones de OGAJ Recibe la propuesta observada de la OGAJ para levantamiento de observaciones por parte de OGPP.	OGPP / Director (a)
28	Recibir expediente del PATA observado Recibe el expediente con las observaciones de OGAJ y verifica si tiene observaciones de forma o fondo ¿Son observaciones de fondo? Sí: Ir a tarea 32 No: Ir a tarea 29	OP / Especialista en Presupuesto
29	Elaborar informe de levantamiento de subsanación del expediente PATA Viene de la tarea 28 Elabora el informe con el levantamiento de observaciones de la OGAJ para continuar con el proceso de aprobación.	OP / Especialista en Presupuesto
30	Elevar informe de levantamiento de subsanación del expediente PATA Revisa el informe con el levantamiento de observaciones de la OGAJ, firma el documento y deriva el expediente para ser derivado a la OGAJ.	OP / Director (a) en Presupuesto
31	Derivar el informe con las observaciones subsanadas para opinión Legal Deriva informe con el levantamiento de observaciones de la OGAJ de OGPP a OGAJ para aprobación de PATA Ir a tarea 38	OGPP / Director (a)
32	Comunicar el levantamiento de observaciones del expediente PATA Viene de la tarea 28 Comunica a la OACGD las observaciones de la OGAJ y prepara memorando para continuar con el proceso.	OP / Especialista en Presupuesto
33	Remitir memorando con las observaciones del expediente PATA Revisa el proyecto de memorando, firma el documento y deriva el expediente para ser derivado a la OACGD.	OP / Director (a) en Presupuesto

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

34	Recibir las observaciones de OGAJ Recibe el memorando de OP con las observaciones de OGAJ y deriva a coordinación de archivo.	OACGD / Director (a)
35	Recibir y reformar proyecto de PATA Recibe el memorando y reformula el documento según las indicaciones de OP.	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
36	Elevar informe con levantamiento de observaciones Remite el proyecto de informe propuesto con el levantamiento de las observaciones con aportes de la OP.	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
37	Firmar y remitir levantamiento de observaciones Recibe el documento junto con el expediente del PATA reformulado, firma el documento y remite informe de levantamiento de observaciones. Ir a tarea 11	OACGD / Director (a)
38	Derivar a SG para aprobación del PATA Viene de la tarea 25 y 31 Deriva a SG opinión favorable de OGPP y OGAJ para tramitar la RM que apruebe el PATA.	OGAJ / Director (a)
39	Recibir propuesta de PATA Recibir en SGD la propuesta PATA y eleva a secretario general para su verificación.	SG / Secretario General
40	Revisar y verificar propuesta y derivar a DM Revisa propuesta y lo pasan a trámite para su aprobación en el DM.	SG / Secretario General
41	Recibir propuesta PATA y derivar para firma de RM Recibe conformidad y eleva por SGD, la RM con propuesta de PATA y para la firma del ministro (a).	DM / Secretaria
42	Firmar RM del PATA Ministro (a) de Cultura firma la RM que aprueba el PATA. Dispone su notificación a la AGN.	DM / Ministro (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

43	Ordenar la notificación a la AGN de la RM de aprobación del PATA Con la aprobación de la RM, se dispone informar con oficio a la AGN la aprobación del PATA y se copia con memo circular a todas las áreas del MC. Nota: Fecha máxima de notificación 15 de diciembre conforme a la normativa vigente.	OACGD / Director (a)
	SEGUIMIENTO DEL PATA	
44	Evaluar el desarrollo del PATA Brinda indicaciones al Equipo de Archivos para que evalúen el desarrollo del PATA durante el año fiscal en curso. Nota: Se realiza evaluación trimestral, según la Contraloría General de la República	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
45	Verificar la ejecución y cumplimiento de las actividades del PATA Inicia el seguimiento de las actividades programadas en el Cronograma de Actividades Archivísticas y su cumplimiento	OACGD / Analista de Archivo
46	Elaborar Informe de seguimiento Elabora informe de seguimiento del PATA de forma trimestral, considerando el porcentaje de avance de actividades y problemas que se hayan identificado en el desarrollo del mismo.	OACGD / Analista de Archivo
47	Remitir el Informe de seguimiento al Coordinador (a) de Archivo Da en conocimiento del desarrollo de las actividades y medidas necesarias.	OACGD / Analista de Archivo
48	Revisar y elevar el Informe de seguimiento Recibe y eleva informe a OACGD para su remisión de ser solicitada.	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
49	Consolidar Informes de seguimiento y elaborar propuesta de ITEA Elabora propuesta de ITEA para remitir a Coordinación de Archivo. Nota: Remitir hasta el 30 de enero del año fiscal posterior a la ejecución del Plan Anual de Trabajo Archivístico.	OACGD / Analista de Archivo



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Elaboración, aprobación y seguimiento de Plan Anual de Trabajo Archivístico

Código: S06.2.1

Versión: V1

50	Revisar y derivar el ITEA Revisa contenido de ITEA y eleva a OACGD para su aprobación.	OACGD / Coordinador(a) de Archivo
51	Revisar y aprobar ITEA Da conformidad de ITEA del Plan Anual de Trabajo Archivístico	OACGD / Director (a)
52	Elevar a SG con Informe Eleva con informe la propuesta de ITEA.	OACGD / Director (a)
53	Revisar y firmar Oficio Mediante oficio la SG remite al AGN el ITEA del desarrollo del PATA. Dispone su notificación a la AGN.	SG / Secretario General
54	Notificar a la AGN el ITEA Se dispone informar con Oficio de seguimiento ITEA del PATA del año fiscal anterior. Fin de proceso	OACGD / Director (a)

4 Anexo

Flujograma

**PERÚ**

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Eliminación de documentos de archivo

Código: S06.2.5

Versión: V1

1. Base Legal

- 1.1 Constitución Política del Perú.
- 1.2 Decreto Ley N° 19414, Ley que declara de utilidad pública la defensa, conservación e incremento.
- 1.3 Ley N° 29565, Ley de Creación del Ministerio de Cultura.
- 1.4 Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación.
- 1.5 Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- 1.6 Decreto Supremo N° 005-2013-MINCUL, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Cultura.
- 1.7 Resolución Jefatural N°242-2018-AGN/J que, aprueba la Directiva N°001-2018-AGN/DDPA “Norma para la eliminación de documentos de archivo del sector público” y modificatorias.
- 1.8 Resolución Ministerial N° 381-2012-MINCUL, que aprueba los integrantes del CED.

Las normas mencionadas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

2 Siglas

- **AGN** : Archivo General de la Nación
- **CED** : Comité Evaluador de Documentos
- **MINCUL** : Ministerio de Cultura
- **OACGD** : Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental
- **OGAJ** : Oficina General de Asesoría Jurídica
- **PATA** : Plan Anual de Trabajo Archivístico
- **PCDA** : Programa de Control de Documentos Archivísticos
- **PIDE** : Plataforma de Interoperabilidad del Estado
- **SG** : Secretaria General
- **SGD** : Sistema de Gestión Documental

3 Desarrollo del procedimiento

El procedimiento detalla las tareas que deben seguir los especialistas del Archivo Central, para eliminar documentos de todos los archivos integrantes del sistema de archivo del Ministerio de Cultura, cuyos documentos han concluido su periodo de retención, a fin de ganar espacios en los repositorios del Archivo Central del Ministerio, para lo cual se desarrollan las siguientes actividades:

N°	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	ÓRGANO O UNIDAD ORGÁNICA / RESPONSABLE
1	Revisar en el PATA si la actividad de eliminación se encuentra programada Revisa que la actividad de eliminación se encuentre programada en el PATA.	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
2	Identificar las dependencias del MINCUL que cuentan con documentación de retención vencida Identifica los órganos y unidades orgánicas del MINCUL que cuentan con documentación a proponer a eliminar.	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Eliminación de documentos de archivo

Código: S06.2.5

Versión: V1

3	Designar al personal para la preparación de los documentos para su eliminación Indica al personal operativo de archivo que va a realizar el trabajo de eliminación de documentación.	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
4	Clasificar los documentos por serie documental y ordenarlo cronológicamente Forman paquetes de documentos según la serie documental y se ordena de forma cronológica y por dependencias del MINCUL para ser colocados en cajas de eliminación o costales.	OACGD/ Personal operativo de archivo
5	Registrar los documentos a eliminar de forma detallada Ingresan por paquete la información la dependencia a eliminar, serie documental, los años de los documentos y las observaciones en un formato en Excel.	OACGD/ Personal operativo de archivo
6	Colocar en unidades de eliminación la propuesta de documentos a eliminar y extraer muestras Se clasifican las propuestas de documentos, se retira una unidad documental (oficio, memo, carta, pecos, orden de servicio, etc.) como muestra de las series que se va a eliminar.	OACGD/ Personal operativo de archivo
7	Registrar el inventario de eliminación Elabora el inventario consolidado según el formato de inventario de eliminación de documentos de la AGN. ¿Es fondo cerrado? (Instituciones extintas) Si: Ir a tarea 8 No: Ir a tarea 17	OACGD/ Personal operativo de archivo
8	Convocar al Comité Evaluador de Documentos de la entidad Viene de la tarea 7 y 15 Remite memorando múltiple e informe a las dependencias para remitir sus representantes al Comité Evaluador de Documentos de la entidad. Cuando se trata de documentos de entidades extintas (fondo cerrado), la OACGD convoca a los integrantes del CED para presentar la propuesta (SG, OGAJ, OACGD y un representante del área que va a eliminar documentos) se remite memorando múltiple a las áreas.	OACGD/ Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Eliminación de documentos de archivo

Código: S06.2.5

Versión: V1

9	Recibir a los integrantes o representantes del CED Reciben la solicitud remitida por la OACGD para activar el CED y proponen a los representantes de cada dependencia.	Dependencia competente/ Asistente y/o Secretaria de la dependencia
10	Remitir nómina de integrantes o representantes del CED Elaboran sus respectivas respuestas con los datos de los representantes de cada dependencia (por SGD).	Dependencia competente / Director (a)
11	Elaborar documento de convocatoria para la reunión del CED Elabora el proyecto de memorando múltiple o informe, con la convocatoria para la reunión del CED.	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
12	Firmar y remitir el documento de convocatoria para reunión del CED Sella y firma de cargos de entrega de expedientes por parte de las dependencias una vez realizada la entrega de los mismos.	OACGD/ Director (a)
13	Dirigir la sesión del CED Expone las propuestas de series documentales a eliminar, de acuerdo a los lineamientos del AGN. ¿Todos están de acuerdo? Sí: Ir a tarea 16 No: Ir a tarea 14	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
14	Reformular la propuesta de inventario de eliminación y muestras Viene de la tarea 13 Reformula las series a eliminar y retira aquellos documentos. Se reformular las series documentales a eliminar en el inventario y el muestreo.	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
15	Extraer las fichas técnicas de serie documental del PCDA Retiran del programa de control de documentos archivísticos las FTSD de la unidad orgánica o dependencia que ha sido evaluada, además del acto resolutorio que aprueba el PCDA a fin de ser certificada. Ir a tarea 8	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
16	Acordar y firmar acta de eliminación de documentos	Dependencia competente / Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Eliminación de documentos de archivo

Código: S06.2.5

Versión: V1

	<p>Viene de la tarea 13</p> <p>Por mutuo acuerdo, los representantes acuerdan eliminar los documentos a propuesta del Archivo Central y se firma acta de eliminación de documentos.</p>	
17	<p>Elaborar el informe de propuesta de eliminación adjuntando el expediente</p> <p>Viene de la tarea 7 y 16</p> <p>Aprobado el expediente de eliminación, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none">• Inventario de eliminación• Resolución que aprueba el PCDA• FTSD o Acta de sesión del CED• Muestras de las piezas documentales	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
18	<p>Derivar a OACGD para la evaluación de la propuesta</p> <p>Traslada el informe de propuesta junto con el expediente de eliminación de documentos para que sea revisado y firmado por la jefatura de la OACGD.</p>	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
19	<p>Recibir y verificar propuesta de eliminación de documentos</p> <p>Pasa el documento según tipo de documento señalado y emitido por el SGD a la dependencia competente.</p>	OACGD/ Director (a)
20	<p>Firmar oficio de autorización de eliminación de documentos y remitir por PIDE</p> <p>Firma la propuesta de oficio dirigido a la AGN para solicitar la autorización de eliminación de documentos y envía documento a través del PIDE del AGN.</p>	OACGD/ Director (a)
<p>Archivo General de la Nación</p> <p>El proceso de autorización para la eliminación de documentos inicia con la recepción y derivación del expediente al AGN, donde se verifica el cumplimiento de requisitos. Si hay observaciones, se devuelve a la entidad para su subsanación en un plazo de 10 días hábiles; De lo contrario, se programa una visita al MINCUL para verificar la información. Si los documentos no cumplen con las condiciones mínimas de seguridad, se suspende la verificación. Al finalizar, se elabora un informe técnico que se envía a la Comisión Técnica de Archivos para su evaluación. Dependiendo del dictamen, se notifica a la entidad solicitante y se emite la resolución de autorización. Finalmente, se coordina el recojo de documentos y se firma el acta de entrega entre el AGN y el Archivo Central del MINCUL.</p>		
21	<p>Recibir oficio y derivar al Archivo Central del MINCUL para conocimiento</p> <p>Verifica que los cargos de notificación de los documentos fueron adecuadamente completados.</p>	OACGD/ Director (a)



PERÚ

Ministerio de Cultura

Nombre del proceso: Eliminación de documentos de archivo

Código: S06.2.5

Versión: V1

22	<p>Coordinar recojo de documentos</p> <p>Coordina recojo de documentos con la DAI. Nota: El recojo de documentos se realizará en un plazo de 45 días hábiles.</p>	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo
23	<p>Firmar de Acta de Entrega de Documentos Declarados Innecesarios autorizados</p> <p>Firma el Acta de Entrega para eliminación entre el AGN y Archivo Central del MINCUL.</p> <p>Fin del proceso</p>	OACGD/ Coordinador (a) de Archivo

4 Anexo

Flujograma

