



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**"Sistema web para el mejoramiento de la gestión documental en  
SERPAR, 2020"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniero de Sistemas**

**AUTOR:**

Br. Asenjo Mestanza, Julio Fernando (ORCID: 0000-0002-5667-275X)

**ASESOR:**

Dr. Chumbe Agosto, Juan Brues (ORCID: 0000-0001-7466-9872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**DESARROLLO DE SOFTWARE**

**LIMA – PERU**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por brindarme la vida y la fortaleza necesaria,

A mis padres, como agradecimiento a su amor incondicional y deseos de superación,

A mis hermanos por sus consejos acertados y su apoyo en todo momento,

A mi hija quien han sido mi mayor motivación para nunca rendirme en mis estudios y permitirme ser un ejemplo para ella,

A nuestros docentes por impregnarnos de sabiduría y conocimiento en el desarrollo de este trabajo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por todas sus bendiciones, por la salud en estos momentos tan difíciles como el de atravesar esta pandemia.

A mi Madre y mis hermanos que con su esfuerzo y palabras de aliento fueron grandes pilares para culminar este proyecto.

A mi esposa por la paciencia y apoyo y por último y no menos importante a mi hija, motor y motivo para no rendirme y seguir adelante.

# Índice de Contenido

<b>Dedicatoria</b> .....	2
<b>Agradecimiento</b> .....	3
<b>Resumen</b> .....	9
<b>Abstract</b> .....	10
<b>I.- INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>1.1 Descripción del sector</b> .....	11
<b>1.2 Descripción general de la empresa</b> .....	11
<b>1.3 Funciones del bachiller dentro de la empresa</b> .....	13
<b>1.4 actividad económica de la empresa</b> .....	13
<b>1.4.1 Funciones del departamento donde labora el bachiller</b> .....	13
<b>1.5 Planteamiento del problema</b> .....	14
<b>1.5.1 A nivel internacional</b> .....	14
<b>1.5.2 A nivel nacional</b> .....	15
<b>1.6 Formulación del problema</b> .....	17
<b>1.6.1 Problema General</b> .....	17
<b>1.6.2 Problemas específicos</b> .....	17
<b>1.7 Objetivos</b> .....	17
<b>1.7.1. Objetivo General</b> .....	17
<b>1.7.2 Objetivos Específicos</b> .....	17
<b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	19
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	19
<b>2.1.1 Nacionales</b> .....	19
<b>2.1.2 Internacionales</b> .....	22
<b>2.2 Teorías relacionadas</b> .....	26



2.2.1 Sistema Web .....	26
2.2.2 Gestión Documental .....	29
2.3 Metodología de Investigación .....	39
2.3.1 Definición de fases.....	40
2.3.2 Disciplinas.....	40
<b>III.MATERIAL Y MÉTODOS:</b> .....	42
3.1 Metodología de la empresa.....	42
3.1.1 Lugar y periodo de investigación .....	42
3.1.1 Recolección de la información .....	42
3.1.2 Metodologías de la investigación .....	43
3.1.3 Aspectos éticos .....	43
3.2 Técnicas .....	43
3.3 Procedimiento de la Investigación.....	43
3.4 Materiales.....	65
3.5 Equipo.....	65
3.6 Formatos .....	65
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	66
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	67
<b>VI. APORTES</b> .....	68
<b>VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	69
<b>XIII DECLARACIÓN JURADA</b> .....	73
<b>IX ANEXOS</b> .....	74

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Indicadores</i> .....	39
Tabla 2. <i>Requerimientos funcionales</i> .....	45
Tabla 3. <i>Requerimientos no funcionales</i> .....	46
Tabla 4. <i>Requerimientos de seguridad del sistema</i> .....	46
Tabla 5. <i>Políticas y Reglas de Negocio</i> .....	46
Tabla 6. <i>Relación entre los requerimientos funcionales y los casos de uso del sistema</i> .....	47
Tabla 7. <i>Actores del Sistema</i> .....	49
Tabla 8. <i>Resultado del tiempo de búsqueda por documento</i> .....	61
Tabla 9. <i>Resultado del tiempo en la verificación y seguimiento de un documento</i> .....	62
Tabla 10. <i>Resultado de la Centralización de la información</i> .....	63
Tabla 11. <i>Resultado de la Seguridad de la Información</i> .....	64
Tabla 12. <i>Lista de Materiales</i> .....	65
Tabla 13. <i>Lista de Equipos</i> .....	65
Tabla 14. <i>Formatos</i> .....	65

## Índice de Figuras

<i>Figura 1 Componentes y Procesos del Modelo de Gestión Documental</i> .....	31
<i>figura 2 Tipos de archivos</i> .....	35
<i>Figura 3 Casos de Uso del Sistema</i> .....	50
<i>Figura 4 Recepción de Documentos por Mesa de Partes</i> .....	51
<i>Figura 5 Recepción de Documentos por Dependencia</i> .....	51
<i>Figura 6 Anexado de Documentos</i> .....	52
<i>Figura 7 Digitalizar Documentos</i> .....	52
<i>Figura 8 Derivar Documentos</i> .....	53
<i>Figura 9 Concluir Documentos</i> .....	53
<i>Figura 10 Mantenimiento de Usuarios</i> .....	54
<i>Figura 11 Mantenimiento de Configuración del Documento</i> .....	54
<i>Figura 12 Mantenimiento de Tablas Generales</i> .....	55
<i>Figura 13 Nuevo Expediente</i> .....	55
<i>Figura 14 Nuevo Documento</i> .....	56
<i>Figura 15 Mantenimiento de Usuarios</i> .....	57
<i>Figura 16 Mantenimiento de Configuración del Documento</i> .....	57
<i>Figura 17 Nuevo Expediente</i> .....	58
<i>Figura 18 Nuevo Documento</i> .....	58
<i>Figura 19 Modelo Lógico</i> .....	59
<i>Figura 20 Modelo Físico</i> .....	60
<i>Figura 21 Información Centralizada</i> .....	63
<i>Figura 22 Seguridad de La Información</i> .....	64

## Resumen

A través del D.L N° 1310 se aprueban las medidas adicionales de simplificación administrativa, el art. 8 sobre la interrelación de los sistemas de trámite documentario o equivalentes en las entidades de la Administración Pública, para la automatización en el envío de los documentos electrónicos entre las mencionadas entidades a través del PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado) gestionado por la PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) mediante la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática) ahora SEGDI (Secretaría de Gobierno Digital).

El objetivo principal demostrar en qué medida un Sistema Web mejora la gestión documentaria en Servicios de Parques de Lima, el cual ayudará en la reducción en los tiempos de búsqueda, mejora en el control y seguridad de la información.

Para la presente tesis se empleó como técnica la entrevista y el instrumento fue la ficha de observación. La información fue recogida del área de Trámite Documentario de la empresa Servicios de Parques de Lima, esto nos sirvió para medir el alcance de tiempo, control y la seguridad por medio de análisis estadísticos.

El método de la investigación será cuantitativa y el tipo aplicada.

Se puede determinar que la implementación de un sistema web si mejora sustancialmente el proceso de la gestión documentaria en Serpar en el 2020.

**Palabras claves:** Gestión de Tramite Documentario, Sistema informático Web, Gobierno digital.

## **Abstract**

Through Legislative Decree No. 1310, additional administrative simplification measures are approved, art. 8 on the interrelation of documentary processing systems or equivalent in Public Administration entities, for the automation in the sending of electronic documents between the aforementioned entities through the PIDE (State Interoperability Platform) managed by the PCM ( Presidency of the Council of Ministers) through the ONGEI (National Office of Electronic Government and Information Technology) now SEGDI (Secretariat of Digital Government).

The main objective to demonstrate to what extent a Web System improves documentary management in Lima Park Services, which will help in reducing search times, improving control and information security.

For the present thesis, the interview was used as a technique and the instrument was the observation sheet. The information was collected from the Documentary Processing area of the company Servicios de Parques de Lima, this helped us to measure the scope of time, control and security through statistical analysis.

The research method will be quantitative and the type applied.

It can be determined that the implementation of a web system does substantially improve the document management process in Serpar in 2020.

Keywords: Document Processing Management, Web computer system, Digital Government.

# **I.- INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Descripción del sector**

Los Parques de Lima desempeñan un papel, pues generar espacios privilegiados donde se puede fomentar la cultura, y que las artes que muchas veces no están al alcance de un sector de la población, obtengan una mayor difusión, impacto y promoción.

Al mismo tiempo bajo la administración de SERPAR, los Parques de Lima cuenta con una infraestructura inmejorable por la que promueve la reflexión, la educación y la sensibilización de las personas acerca del problema ecológico.

Por otro lado, la relación de los Parques de Lima con la población es más fuerte y sólida debido al constante éxito que ha generado la ejecución de programas culturales, recreativos y deportivos, así como el incremento de las áreas verdes en los parques tanto en la parte interior como la exterior.

SERPAR cuenta con 51 años de creación viene trabajando interrumidamente, cumpliendo cada uno de sus metas trazadas, haciendo de los parques de lima una ciudad cada vez más verde, y más accesible para todos.

## **1.2 Descripción general de la empresa**

De acuerdo con Decreto Ley N.º 17528, el 21 de marzo de 1969, se promulgó la Ley Orgánica del Sector Vivienda, fundándose e implantándose como un Organismo Público Descentralizado, encargado de la planeación, estudio, equipamiento, ingeniería, mantenimiento y administración de los parques de Lima Metropolitana, con fines recreacionales y culturales.

Con fecha 30 de junio de 1971 a través del Decreto Ley Nro. 18898, se modificó incluyendo otras funciones, como gestionar todos los aportes y/o sedes bajo su cargo y los que ponga a su disponibilidad el gobierno o las personas naturales y jurídicas, otorgándole la facultad de exonerar los aportes y a la subasta de terrenos.

No obstante, que se promulga la Nueva Ley Orgánica del Sector Vivienda (D.L N° 143) con fecha 12 de junio de 1981 que se le transfiere a la administración municipal, el cual señala en su Primera y Segunda Disposición preliminar, que la gestión de los Parques Zonales, se transferirán a los gobiernos locales, así como los recursos asignados.

Esta norma es ejecutada mediante Resolución Suprema N° 237-83-VI-4100, un 4 de noviembre de 1983. Posteriormente, un 12 de abril de 1984, a través del Decreto de Alcaldía N.º 031 la Municipalidad Metropolitana de Lima incorpora a SERPAR (Servicio de Parques de Lima), como el organismo descentralizado dentro de su estructura.

Hasta esa fecha, SERPAR tenía a su cargo con ocho (08) Parques Zonales:

En Carabaylo el Manco Cápac, en comas el Sinchi Roca, en los olivos el Lloque Yupanqui, en el Rimac el Cápac Yupanqui, en Ate-Vitarte el Cahuide, en San Juan de Lurigancho el Huiracocha, en San Juan de Miraflores el Huayna Cápac y en Villa el Salvador el Huáscar.

La Municipalidad Metropolitana de Lima aprobó el Reglamento de Organizaciones y Funciones - ROF, a través del decreto N.º 241 que se modificó por el decreto N.º 243, el 05 de abril del 2000, el cual posteriormente es revocado por el art. 2º de la Ordenanza Nro. 758 que aprueba el reglamento del Servicios de Parques de Lima.

El 25 de agosto del 2005, se admite la Ordenanza Municipal N° 812 (ROF - Reglamento de Organizaciones y Funciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima) resaltando en su Art. 192º que establece a SERPAR-LIMA como una organización descentralizada siendo autónomo en el aspecto económico, técnico y administrativo, bajo la supervisión directa de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Dentro de las funciones que cuenta tiene SERPAR – LIMA es la promoción, administración, organización, desarrollo, y mantenimiento de los Parques Metropolitanos, Zoológicos, Zonales y Botánicos de la Provincia de Lima, en lo que respecta a los fines recreacionales, culturales, deportivos y de conservación del medio

ambiente. Así como también regular, evaluar y controlar las áreas verdes que van a favorecer al medio ambiente.

### **1.3 Funciones del bachiller dentro de la empresa**

- Estar en contacto con los trabajadores para registrar los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema
- Planificar las actividades de trabajo de análisis y diseño de sistemas
- Controlar el trabajo del equipo, de tal manera que garantice el cumplimiento de los planes elaborados- Buscar soluciones para los programas
- Modelado funcional de los diagramas de flujo
- Realizar consultas a la Base de Datos con la finalidad de elaborar reportes y que ayuden a la toma de decisiones

### **1.4 actividad económica de la empresa**

Actividad cultural, deportiva y recreacional de la población de Lima Metropolitana.

#### **1.4.1 Funciones del departamento donde labora el bachiller**

- Liderar la Gestión en el proceso de planificación estratégica de TI y los sistemas de información, alineados a la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Entidad.
- Rediseñar y mejorar el continuo proceso de desarrollo informático
- Optimizar, Coordinar y dirigir el uso de los recursos informáticos.
- Proveer el soporte de todos los recursos tecnológicos a la institución.
- Formular, Implementar y supervisar los planes de contingencia que van a garantizar la seguridad y la integridad de la información para asegurar la continuidad de una gestión más efectiva.



## **1.5 Planteamiento del problema**

### **1.5.1 A nivel internacional**

En América Latina y el Caribe, se han tocado a través de diferentes conceptos y enfoques, con diferente grado de éxito. Con conocimiento de la creación de “islas de modernidad” en el ámbito público de ciertos países y la considerable inversión efectuada por éstos y determinados organismos multilaterales, se intuye que hay mucho camino que recorrer antes que en las naciones de la región se llegue a establecer como un sector público moderno, articulado, abastecido de recursos humanos motivados y empapados de una cultura de la gestión pública basado en múltiples fuentes digitales de información y en las nuevas tecnologías de la información (Naciones Unidas, 1997).

Los sistemas de información se encuentran sufriendo un cambio en la estructura en que funcionan los organismos públicos. Con su utilización se consiguen mejoras, se automatizan procesos en toda organización, van a suministrar información que va a servir de apoyo en el proceso de la toma de decisiones y apoyan con capacidades competitivas que se lograran con la implementación dentro de la organización.

Ley de gobierno digital y cero papeles:

Reynoso Oscar, (2018), define al Gobierno Electrónico, como el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para mejorar la prestación de servicios en el sector público. Enfocando como una transformación de la manera como el estado ofrece sus servicios al ciudadano usando la tecnología. El Gobierno Electrónico y la gestión de calidad, implica además un gobierno más inteligente aprovechando las nuevas tecnologías para optimizar el sector público de una manera más eficiente y eficaz, obteniendo como resultado un estado modernizado y con la idea de mejorar continuamente.

Cero Papel y/o organización sin papel se vincula con la disminución del uso del papel mediante el reemplazo de los documentos físicos por documentos electrónicos.

## **1.5.2 A nivel nacional**

En el Perú con el objetivo de entablar un acercamiento del Estado a los Ciudadanos, a la actualidad se están logrando avances referentes a la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Digital como pieza fundamental de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

### **Interoperabilidad**

A la actualidad, PIDE (Plataforma de Interoperabilidad del Estado) cuenta con 94 servicios publicados y 234 entidades usando dichos servicios que le están generando un ahorro aproximado de S/.67 millones de soles y más de 5 millones de transacciones. El Banco de la Nación con ayuda y soporte de PCM, implementó el portal PAGALO.PE que le está permitiendo al ciudadano realizar los pagos en línea de 121 tasas de procedimientos administrativos de 12 entidades, tales como: (Ministerio de Trabajo, Policía Nacional, RENIEC, Poder Judicial, Migraciones, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, OSCE, entre otras. Estas 121 tasas que pueden ser pagadas en esta nueva plataforma corresponden al 72% de transacciones que se realizan en ventanilla del Banco de la Nación asociadas a pago de tasas de procedimientos administrativos, se han ejecutado aproximadamente 86 mil trámites que va a representar un ahorro de S/. 3 millones de soles para los ciudadanos.

### **cero papel**

De acuerdo al Decreto Legislativo 1310 de diciembre de 2018, En el Perú se determina que todas las Organizaciones del Poder Ejecutivo, deberán contar con procedimientos administrativos validados. Esta disposición permite aligerar la gestión documental dentro y fuera de la organización, Por lo que permitirá ofrecer mejores servicios a los ciudadanos. En la actualidad son 80 Organizaciones que ya cuentan con un Responsable Directivo, de los cuales 18 ya tienen implementado el sistema de trámite documentario en esta lista se encuentra incluido la PCM y por último 24 están en proceso de implementación.

SERPAR, presenta una serie de inconvenientes en la gestión documental desde el registro del documento hasta su resolución y derivación al archivo final. Dentro de ellos tenemos:

- No hay una base de datos centralizada para el registro de los documentos que ingresan por mesa de partes, pues el proceso es manual, esto genera demora y duplicidad de datos.
- No es posible calcular el tiempo que demora una dependencia para procesar y despachar el documento ingresado, a veces se exceden los plazos máximos de respuesta, esto trae como consecuencia malestar e incomodidad en el administrado, además de problemas legales debido a que existe la ley del silencio administrativo, que está contemplado en el TUPA.
- Existe demora en ubicar un expediente para saber el estado en que se encuentra, debido a que existe demasiado papeleo y pérdida de documentos.
- No hay una validación que pueda limitar ciertos procesos para su resolución del expediente cuando no se cumplen con ciertos requisitos sobre todo si éstos son imprescindibles como por ejemplo copia de DNI o solicitud, etc.
- No es posible el control de los documentos cuando hay una derivación Interna del documento, es decir una derivación a un personal de la misma dependencia, para una posible inspección técnica, pues ante el desorden de tanto papel se extravía los documentos y se evade responsabilidades.
- Existe muchos expedientes resueltos que se quedan almacenados en las áreas y no son derivadas a su archivo central, esto ocupa demasiado espacio.
- Existe posibles alteraciones de documentos, esto genera desconfianza en los usuarios y en el administrado.
- No es posible sacar un reporte de los expedientes que no han sido recepcionados, o pendientes de envío.
- No es posible sacar un reporte detallado de la hoja de ruta.
- No es posible sacar un reporte detallado por dependencia y tipo de documento.

Por las consideraciones expuestas en los párrafos anteriores y teniendo en cuenta el decreto legislativo N° 1310, nos surge el interés de realizar esta tesis sobre la implementación de un “Sistema Web para el mejoramiento de la Gestión de Trámite Documental para Servicios de Parques, Lima, Perú”.

## **1.6 Formulación del problema**

### **1.6.1 Problema General**

¿En qué medida el Sistema Web mejora la gestión documental en SERPAR, 2020?

### **1.6.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera el Sistema Web reduce el tiempo en la ubicación de documentos en la gestión documental en SERPAR, 2020?
- ¿De qué manera el Sistema Web incrementa el control en el seguimiento de los documentos en la gestión documental en SERPAR, 2020?
- ¿De qué manera el Sistema web optimiza la centralización y la seguridad de la información en la gestión documental en SERPAR, 2020?

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Implementar un Sistema web para mejorar la gestión documental en SERPAR, 2020.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- Demostrar de qué manera el Sistema Web reduce el tiempo en la ubicación de documentos en la gestión documental en SERPAR, 2020.
- Demostrar de qué manera el Sistema Web incrementa el control en el seguimiento de documentos en la gestión documental en SERPAR, 2020.

- Demostrar de qué manera el Sistema web optimiza la centralización y la seguridad de la información en la gestión documental en SERPAR, 2020.

## **II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Nacionales**

Bastidas, J. (2016). Desarrollo e Implementación del Sistema de Trámite Documentario en la Municipalidad Provincial de Huancayo para la atención de expedientes. se desarrolló teniendo como objetivo mejorar la gestión del trámite documentario, haciendo énfasis en las consultas realizadas por los ciudadanos a través de todo el proceso de tramitación de sus documentos que han sido recepcionados por el área de trámite documentario y archivo. Esta investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Huancayo perteneciente al departamento de Junín. Recibiendo al mes un promedio de 4,000 visitas de ciudadanos en la Unidad de Trámite Documentario, que realizan entregas y consultas de sus documentos. La muestra usada en la investigación permitió sacar información referente a la problemática previamente y posteriormente a la solución a implantar.

La metodología usada por el autor es de tipo exploratorio y descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental transaccional descriptivo

Como muestra se tomó un total de 110 expedientes.

Se concluye que se logró la reducción en la atención de expedientes en un aproximado de un 30%.

Esta investigación resalta la importancia de los procesos automatizados dentro de la Gestión Documental, facilitando a los administrados la realización de consultas del estado o situación de sus expedientes.

Gilio, R. (2017). en su tesis Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad provincial de Huarmey - Huarmey; 2017.

Permite obtener un óptimo control de la documentación externa que ingresan a la entidad, e interna es decir todos los documentos que se van a producir en las áreas de esta entidad. Para esta investigación se tomó una muestra de 25 personas de diferentes áreas administrativas de la entidad.

El tipo de investigación es cuantitativa y descriptiva, con un diseño no experimental, de corte transversal ya que va a pretender solucionar los problemas que existen.

Como resultado se obtuvo que el 88% de los encuestados no están de acuerdo en la forma como el proceso de trámite documentario, el 76% ven la necesidad de una mejora a través de una propuesta.

Se determinó que, la implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario, va a ayudar a mejorar los procesos administrativos y la satisfacción de los ciudadanos.

En esta investigación podemos enfocar la necesidad de los usuarios de contar con una herramienta que permita controlar todos los procesos de la gestión documental con la finalidad de dar resoluciones a los trámites de una manera rápida y en tiempo real y como resultado llegar a tener ciudadanos satisfechos.

Herrera, R. (2018). Implementación de un Sistema Web de Gestión Documental Aplicando la Metodología Scrum para el archivo de Asuntos Procesales de la ONP en la ciudad de Lima – 2018. tiene como problema principal “Deficiencia en el proceso de Gestión de Expedientes del Archivo de Asuntos Procesales.

El objetivo general es realizar el análisis, diseño y la implementación de un Sistema Web de Gestión Documental que permita el control eficientemente del proceso de gestión de los expedientes del Archivo de Asuntos Procesales. aplicando la metodología Scrum y salvaguardando la confidencialidad de la información basado en las políticas de seguridad de la ONP.

Este Proyecto aplica como metodología el marco SCRUM, ya que se adapta a la empresa y realiza mensualmente entregas de los resultados de los subproductos del

Archivo de Asuntos Procesales de la ONP que custodia la empresa Consorcio de Gestión de Información.

Para la investigación se ha tomado como muestra: 7 Personas.

Se obtiene como resultado que el Sistema de Gestión de Archivos de Asuntos procesales, permitió la automatización de los procesos que se realizaban manualmente; Por otro lado, se mejoró el servicio de atención al cliente ONP, todo esto sucedió debido a que los tiempos de atención al cliente fueron más cortos y esto generó una disminución del personal operativo.

Otro de los beneficios de contar con un Sistema es que se tiene la información en tiempo real on-line (en línea) trazabilidad y control de los cambios del Expediente.

Como conclusión, la implementación del sistema fue un gran aporte ya que se llegó a los objetivos establecidos, con una mayor atención al cliente, y generando utilidades a la empresa.

Como aporte a mi trabajo de suficiencia, puedo resaltar es la importancia de la implementación de un software que nos va a permitir controlar los procesos de los documentos de una manera más eficiencia, sobre todos en los tiempos de respuesta al cliente.

Por otro lado, resaltar la importancia del marco de trabajo SCRUM, considerando su ciclo de vida incremental, flexibilidad y adaptación la cual obtendremos resultados rápidos.

Aybar, J. (2018). Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha Alta – 2018. el problema general es que existe demora en hacer una localización de los documentos, no hay un seguimiento óptimo de los documentos, es por este motivo que se tiene clientes insatisfechos.

El Objetivo general es mejorar el tiempo de atención a los clientes, en la localización de sus expedientes, generando una mejor comunicación entre los empleados



involucrados, obteniendo una respuesta más confiable como respuesta y en las decisiones de las autoridades de la Municipalidad de Pueblo Nuevo.

El Tipo de investigación en el proyecto es: tecnológico formal

El modo de investigación es: multidisciplinario.

Como muestra de estudio se consideró 15 empleados usuarios.

Se empleó la metodología ágil XP que permitió una comunicación directa con todos los interesados, obteniendo una rápida aceptación al trabajo presentado, por otro lado permitió a los desarrolladores hacer entregas continuas y mucho más rápidas.

Esta Investigación concluye que alcanzó lograr el objetivo propuesto de manera eficaz, logrando la automatización de los procesos de la entidad.

Además, optimizo los tiempos de respuesta en la realización de los tramites, entre la municipalidad y el contribuyente.

Como aporte a mi trabajo de suficiencia, resaltó la importancia de las metodologías ágiles en los diferentes proyectos, ya que son adaptativos, flexibles, y existe una comunicación constante con el cliente.

### **2.1.2 Internacionales**

Pozo, S. (2016). Desarrollo de una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Se obtuvo información del personal docente de la EIS que los procesos de documentación en dentro de la Escuela tales como entrega de oficios de grados, trámites de actas o solicitudes de permiso, se hacen manualmente. Haciendo que todo el proceso genere una pérdida de tiempo y desperdicio de los recursos, tanto como para el personal docente como para la dirección de escuela.

El objetivo general es desarrollar una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería de Sistemas.

La población la conforman 16 docentes y 2 administrativos de la Escuela de Ingeniería en Sistemas. Por lo que, no se estima necesaria la toma de una muestra, ya que se considera que reducir la cantidad de personas encuestadas desacreditaría la fiabilidad del instrumento.

Se usó la metodología RAD (desarrollo rápido de aplicaciones), la cual permite crear aplicaciones funcionales en un corto tiempo, reduciendo los costos de inversión y conservando la calidad del software.

La metodología RAD es justificada porque permite mantener iteraciones constantes con el usuario y hacer facilitar el proceso de desarrollo, permite finalizar el proyecto en el tiempo estimado.

Se da por concluida la investigación afirmando que la aplicación web ayudo a identificar y a solucionar las formas de manejar la documentación y los procesos que éstos deben atravesar. Además de brindar un mejor desenvolvimiento de las funciones de la escuela.

Por otro lado, éste aplicativo beneficia a la EIS en: La reducción de tiempo de despacho de los documentos en el proceso de trámite, disminución del espacio físico para su almacenamiento, evita la pérdida de documentos, facilita la búsqueda de documentos antiguos.

Como aporte a mi investigación, se puede resaltar la importancia de la aplicación web para automatizar los procesos de la gestión de documentos, facilitando el envío, la recepción y la resolución de los documentos de tal manera que mejora la comunicación entre la entidad y el administrado.

Rodríguez, A. (2016). Implementar una herramienta tecnológica de información para producción y gestión de documentos en la organización SERDAN. Como problemática, actualmente existen falencias en el flujo documental (Producción, gestión y recuperación de la información), hay un alto índice de reclamos de los clientes, empleados y ex empleados a los cuales es difícil dar una respuesta oportuna a sus

requerimientos, ya que no hay un buen control y una buena gestión de los documentos físicos y digitales. Cuando se intenta buscar información en histórico documental se tarda entre uno o dos días, esto produce que actualmente la organización se encuentre expuesta a no responder en los tiempos predeterminados y por ende al inicio de procesos judiciales laborales.

El objetivo general es implementar una herramienta tecnológica que controle el flujo y la gestión de los documentos en la organización Serdan.

El tipo de investigación es descriptivo, por la que se evidencia la forma como se gestiona toda la documentación en cuanto a su volumen, tipo y características. Posteriormente desarrollar un plan que mejore la trazabilidad en el proceso de gestión documental.

Cabe resaltar que el objetivo de la investigación es descriptiva.

La metodología a usar es PETI (Planeación Estratégica de Tecnología de Información) ya que es muy reconocida y usada como una herramienta que ordena los esfuerzos de incorporación de TI. Implanta políticas que se requieren para controlar la adquisición y el uso de recursos de TI. establece una perspectiva de negocio y desarrollo informático atendiendo a las necesidades de la organización contribuyendo con el éxito.

La población y muestra es de 372 personas en el área administrativa, y 90 clientes activos.

La efectividad fue medida en volúmenes de los documentos de historias laborales conservados en el acervo documental.

En el Indicador:  $N^{\circ}$  total de documentos existentes en el periodo/ $N^{\circ}$  total de documentos obligatorios en el periodo) \* 100, se obtuvo como resultado el 100%

En conclusión, se identificó la información relacionada a la gestión documental como recurso empresarial que planearse, administrarse y controlarse de tal forma se pueda usar efectivamente en toda la organización.

Como aporte a mi investigación se puede resaltar la importancia de disponer una herramienta que provea información veraz, segura y oportuna para una efectiva toma de decisiones.

Cedeño, T., & Secaira, J. (2016). Gestor Documental en la unidad de Documentación y Archivo de la ESPAM MFL. El Problema general es la carencia de técnicas apropiadas, que se necesitan para la manipulación y conservación de documentos, ya que a cada escrito se le tiene que hacer un exhaustivo seguimiento con el propósito de ser aprobados y categorizados y este proceso lo vuelve confuso y lento.

Los archivos donde actualmente se encuentran almacenados se ven afectados por la gran cantidad de humedad existente en el ambiente; y con el tiempo esta condición causa deterioro y daño de los mismos.

Por otro lado, el presupuesto que cuenta la universidad es limitado, esto repercute en la adopción de proyectos prioritarios como la implementación y adecuación de espacios físicos donde se puedan almacenar los documentos del archivo general.

El objetivo general es diseñar un prototipo Gestor Documental en la unidad de documentación y archivo de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que permita administrar, organizar, conservar y hacer seguimiento a los documentos.

Se usó la metodología XP y el marco de trabajo SCRUM por ser flexibles, adaptables e incremental.

Además, se utilizó la metodología DIRKS (Diseñar e Implementar Sistemas de Registros), cuya estructura consta de ocho etapas las cuales se utilizaron siete, la Etapa A - Investigación Preliminar, en esta etapa se usaron checklist, para verificar los requisitos del departamento. Etapa B, - Análisis de las Actividades de la Organización

– En esta etapa se dio inicio al estudio de los procesos archivísticos. Se realizó un análisis comparativo de los gestores documentales existentes como Alfresco, quipux y nuxeo, eligiendo a Alfresco, como base de datos se usó MYSQL como gestor de base de datos. Etapa C – Identificación de requisitos, se hizo un análisis de todas las actividades del departamento. Etapa E – Identificación de las estrategias, en esta etapa se identificaron y se definieron las estrategias de las actividades para hacer cumplir con los requisitos. Etapa F – Diseño de un Sistema de Gestión de documentos, se adoptó el sistema de acuerdo a los requerimientos solicitados por la unidad. Etapa G – Implementación y puesta en producción del software, en ésta etapa se procedió a capacitar al personal encargado. Etapa H – Revisión posterior a la implementación, en esta última etapa se realizaron las pruebas de funcionabilidad del sistema.

Como resultado se obtuvo un software de acuerdo a las necesidades y requerimientos solicitados ya que permite la facilitación de búsqueda de datos y un óptimo almacenamiento y conservación de la documentación.

Concluye afirmando que el análisis en los procesos del departamento ha permitido comprender la transición y la interacción de los documentos en toda la institución.

Además, permitió identificar el gestor documental más apto a ser implementado, que haga un buen control y una buena administración que permita realizar trámites ordenada y eficientemente.

Como aporte se puede identificar en esta investigación que las entidades deben invertir y escoger una herramienta que se adapten a sus necesidades, tomando en cuenta las necesidades del cliente, la participación y el compromiso del personal. Esto lo hará una entidad más competitiva y con clientes satisfechos.

## **2.2 Teorías relacionadas**

### **2.2.1 Sistema Web**

### **2.2.1.1 Definiciones**

Como afirma Baez, S. (2012). Las aplicaciones web o sistemas web son aquellos que se alojan en un servidor en internet o sobre una red local (Intranet). Su aspecto es muy semejante a las páginas Web que vemos comúnmente. Los sistemas Web al tener funcionalidades muy potentes, brindan respuestas a casos muy particulares. Los sistemas Web usan un navegador Web (Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Mozilla, Opera, etc.) sin importar el sistema operativo. No es necesario instalarlas en cada computadora para utilizar las aplicaciones Web ya que los usuarios se conectan al servidor donde se aloja el sistema.

Las aplicaciones web necesitan una base de datos que procesen y puedan mostrar la información de una forma dinámica para el usuario.

Los sistemas desarrollados bajo la plataforma Web, se distinguen de otros tipos de sistemas, convirtiéndolo en muy favorable tanto para las compañías que lo emplean, como para los operarios del sistema. Estas diferencias van a ser reflejadas en los costos, tiempo para obtener la información y la optimización de las tareas para los usuarios.

Wickethispano (2013), afirma que:

Aplicación Web es un conjunto de páginas Web estáticas y dinámicas en la que los usuarios acceden a un servidor web a través del Internet usando un navegador. Es una aplicación software que se codifica en un lenguaje (HTML, JavaScript, Java, etc.) soportado por los navegadores web (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Ophera).

#### **Ventajas**

- No se necesita instalar nada, no depende de otro Software o una aplicación.
- Se accede desde cualquier PC con conexión a Internet.
- Para el acceso solo necesitas ingresar usuario y contraseña.

## **Desventajas**

- Para una óptima navegación, se debe tener conexión a Internet permanente con un promedio distinto.
- La seguridad de los datos dependerá de la seguridad de la propia aplicación.
- La estabilidad de la aplicación dependerá de la cantidad de visitas en un mismo periodo de tiempo.

Según Talledo, J. (2015). Una aplicación web se refiere al software que los usuarios pueden utilizar accediendo a un servidor web, a través de internet, extranet o intranet, utilizando un navegador web.

Es multiplataforma porque la que no se requiere ningún software adicional para su funcionamiento, todas las tareas se realizan a través de la interfaz del navegador web, para acceder a la aplicación web se selecciona cualquier navegador.

### **2.2.1.2 Arquitectura**

Se optó por la arquitectura de tres niveles

En esta arquitectura cada nivel se especifica en determinadas tareas, determinadas acciones. Esto origina mayor flexibilidad, seguridad, mayor rendimiento.

El servidor se divide en dos partes:

- Servidor de aplicaciones – Provee a las exigidas solicitudes de los clientes,
- Servidor de datos - Proporciona los datos solicitados por el servidor de aplicaciones

Capa1: Cliente – Navegador Web Google Chrome, Firefox, opera

Capa2: Servidor de Aplicaciones: Zend Server 6.1, tomcat 8.0

Capa3: Servidor de datos: Base de Datos MS SQL Server 2008 R2.

### **2.2.1.3 Lenguaje de Programación Web**

Lenguaje de programación PHP

### **2.2.1.4 Gestor de Base de Datos**

Gestor de Base de Datos SQL Server 2008 R2

## **2.2.2 Gestión Documental**

Es la administración de toda la documentación y el aseguramiento de su oportuna distribución a las áreas o entidades respectivas, en coordinación con las áreas administrativas para su producción, control y seguimiento.

El objetivo es contemplar todos los requerimientos de los usuarios, superando expectativas en tiempo, costo y calidad de información, con un trato cordial y amable.

García, E (2010) indica: “La Gestión de documentos es el proceso de crear, mantener, usar, retener y disponer los documentos, garantizando su autenticidad, integridad, disponibilidad y conservación decretadas en normas.

El trámite documentario faculta a las instituciones tomar el control de los documentos en cuanto a su ubicación física y su estado actual. Por otro lado, va a permitir mostrar estadísticas que van a permitir a la dirección analizar procesos repetitivos o aquellos que no agregan valor incluyendo cuellos de botella, de tal manera que permitan mejorar alternativas de solución de toda la documentación en una organización.

La Institución se va a ver favorecida:

- Reducir el tiempo promedio en la atención de un documento, ahorrando tiempo en las búsquedas para saber el estado o situación del documento.
- Se evitan el extravío de documentos y se crean alertas o recordatorios a través de correo electrónico. (Santa María Loza, 2010).
- Se reducen los costos de papel. (Santa María Loza, 2010).



- Se reducen espacios físicos de almacenamiento de los documentos. (Santa María Loza, 2010).

Según Suarep, A. (2018). Un sistema de gestión de documentos mantiene la información organizada, almacenada y eficiente, que garanticen que en cualquier momento se tenga acceso a los datos de tal manera que va a favorecer a la productividad organizacional.

Según (Cruz, 2006, p.17). Considera a la gestión documental como un conjunto de procedimientos y actividades destinadas al crecimiento económico en lo referente al aprovechamiento de los documentos en la organización.

Según Norma ISO 15489-1, Las políticas y procedimiento normalizados en la gestión de documentos de archivo van a asegurar una adecuada atención y protección de los mismos, además va a permitir dejar evidencia e información que luego podrán ser recuperadas eficientemente y eficazmente utilizando prácticas y procedimientos normalizados. (p. vi)

### **Objetivos de la Gestión Documental**

- Controlar y organizar integral y coherentemente el volumen creciente de documentos que se generen en la institución, preservar aquellos documentos que poseen valor administrativo, legal, fiscal o de investigación.
- Contribuir positivamente la eficacia y eficiencia administrativa a través de la recuperación ágil y efectiva de la información contenida en los documentos.
- Reducir costos de la producción, explotación y la conservación de los tipos de documentos, favoreciendo una mejor utilización de los mismos.
- Identificar, preservar los documentos esenciales

## 2.2.2.1 Componentes y Procesos del Modelo de Gestión Documental



Figura 1 Componentes y Procesos del Modelo de Gestión Documental

Fuente: Grupo de Trabajo MGD / SEGDI 2017

**1.- Recepción:** Comprende la recepción de los documentos por mesa de partes, que incluye la digitalización correspondiente y la recepción de documentos por los colaboradores en las áreas.

Los lineamientos mínimos para éste proceso que la entidad deberá considerar son:

- Implantación de lugares de recepción de documentos en conformidad al Texto Único Ordenando (TUO) de la Ley de Procedimiento Administrativo General (LPAG).
- Recepción de documentos electrónicos por medio de aplicaciones o sistemas de gestión documental.
- Digitalización de los documentos recibidos en soporte papel, utilizando equipos de captura de imágenes y apropiados procedimientos informáticos, según norma vigente.
- Implantar criterios y horarios de atención para la recepción de los documentos en soporte en papel o electrónico, conforme a sus políticas.

- e) Contemplar actividades de revisión y verificación de documentos recepcionados al interior (comunicaciones internas de la entidad), y exterior (comunicaciones externas con otras entidades de la Administración Pública), según el TUO de la LPAG, TUPA y políticas internas de la entidad.
- f) Contemplar actividades de envío o derivación de los documentos a las respectivas áreas.
- g) Contemplar las excepciones que limiten la recepción del documento por parte de las personas responsables de tal actividad.

**2.- Emisión:** Los lineamientos mínimos que la entidad debe considerar para este proceso son:

- a) Se deben generar los documentos preferentemente en formato electrónico con firma digital, esto permitirá reducir las actividades de captura de imágenes de documentos en soporte papel progresivamente.
- b) Establecer los formatos aplicables para los tipos de documentos que gestiona la entidad conforme a la tipología documental establecida en el proceso de archivo.
- c) Emitir los documentos en el tiempo y en el momento oportuno en que se realizó la actividad, a cargo del servidor o el funcionario responsable de tal actividad, de acuerdo a los plazos establecidos, usando los recursos y herramientas otorgadas para tal fin.

**3.- Archivo:** Se entiende como la administración de los documentos en soporte papel y electrónico, desde su creación hasta su disposición final.

Por lo tanto, la organización debe:

- a) Establecer procesos archivísticos: organización, descripción, selección, conservación de documentos y servicios archivísticos.
- b) Implementar lineamientos de valoración a los documentos de acuerdo a las normas del SNA (Sistema Nacional de Archivos), identificando el valor permanente o temporal del documento.

- c) Determinar medidas para la conservación de los documentos electrónicos a lo largo del tiempo, ya sea para los documentos que nacen electrónicamente como para los que surgen de un proceso de digitalización.

Estas medidas deben permitir:

- Migración de la documentación a otros soportes y formatos por obsolescencia tecnológica.
- Facilitar la accesibilidad y la recuperación del acervo documental.

**4.- Despacho:** Los lineamientos mínimos que la entidad debe considerar para este proceso son:

- a) Implantar actividades que garanticen que los documentos y sus anexos (en papel o electrónico) lleguen a su destino.
- b) Establecer un adecuado control de los documentos despachados de forma manual o automatizada, que ayuden a verificar su recepción.
- c) Contemplar las excepciones que limiten el despacho normal de la documentación.

Las directivas o procedimientos para los procesos de la gestión documental (recepción, emisión, archivo y despacho) deben estar documentadas y accesible.

### **Ventajas de la Implementación de un SGD**

- Reducción de costos y costes: Ahorro en papel (impresiones, copias, grapas, fólderres, etc.)
- Incremento de la productividad: La producción se incrementará cuantitativamente a medida que haya eficiencia y eficacia en la localización y recuperación de los documentos.
- Reducción de espacios de almacenamiento: Se reducen espacios donde preservar la documentación.
- Reducción de tiempo de localización y recuperación de los documentos: Mejora la eficacia y eficiencia para dar respuesta a los documentos.

- Eliminación de duplicidad y deterioro: Reduce el riesgo profesional ya que manejar grandes volúmenes de papel implica un riesgo a perderlo, duplicarlo, o a deteriorar el soporte de papel en ambientes no adecuados.
- Movilidad: Gracias a la tecnología de hoy nos permite desde nuestro dispositivo móvil, acceder y hacer seguimiento a nuestros documentos en cualquier momento y desde cualquier lugar del mundo. por lo que es necesario optar por un sistema de gestión documental desarrollado en una plataforma web.

### **Niveles de Archivo:**

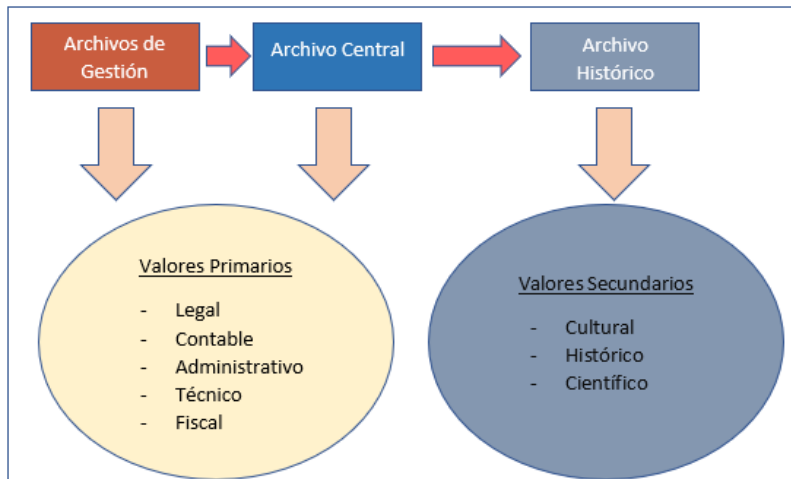
- a) Archivos de Gestión: Conocido también como archivos de oficina, cuya documentación se forma con la producción en cada unidad o área de la organización.

Es aquel en donde se junta la documentación en trámite, en busca de una solución, la cual es constantemente utilizada y consultada administrativamente.

- b) Archivo Central: Es donde se almacena y se agrupan los documentos que han sido transferidos por los distintos archivos de gestión de la organización, una vez finalizado su trámite, y que estando vigentes serán consultadas por las diferentes oficinas y particulares en general.

Sus funciones son: planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar, controlar los procesos, procedimientos y las actividades archivísticas a nivel institucional, tales como la conservación y el uso de los documentos proveniente de los archivos de gestión; y ejecutar la transferencia y eliminación de documentos en coordinación con la AGN (Archivo General de la Nación o el Archivo Regional)

- c) Archivo Histórico: Aquel al que se transfieren todos los documentos de archivo de conservación permanente desde el archivo central.



*figura 2 Tipos de archivos*

## **Digitalización**

La Digitalización es una tecnología que permite la conversión de los documentos en papel (físicos) a archivos de computadora que contienen las imágenes digitales de los documentos siendo almacenados en diversos medios como discos duros, CD, DVD, etc. Es una herramienta que permite apoyarse en la enorme difusión y facilidad de las computadoras para manejar los archivos de la organización.

## **Beneficios de la digitalización de documentos**

- Reducción de costos.
- Optimiza los espacios físicos convirtiendo el papel en soporte ópticos.
- Permite compartir información, es decir un mismo documento en simultaneo con varios usuarios.
- Automatización de procesos.
- Validez legal.
- Permite el acceso a la información de manera rápida y fácil.
- Distribución de la información en tiempo real.
- Elimina el extravío de documentos.
- Control en el acceso a la información.

- Optimiza los tiempos de acceso en la búsqueda de documentos.
- Proteger la información de agentes externos contra alguna acción maliciosa y resguardar el deterioro de los mismos.
- Agiliza el servicio a los administrados o clientes.
- Permite almacenar información en múltiples formatos electrónicos.

## **Proceso de digitalización**

En el proceso de digitalización existen fases que varían en función del programa de gestión que se adquiera para el proceso de digitalización de documentos, generalmente se debe cumplir las siguientes etapas:

1.- Preparación de los documentos: Este es el paso que mayor tiempo implica y se deben realizar las siguientes tareas:

- a) Juntar toda la información a procesar, eliminando los elementos externos (grapas, clips, etc.) y acomodarlos para ser escaneados (desdoblarlos, emparejarlos, etc.).
- b) Clasificar los documentos por lotes que serán procesados más fácilmente. (Tamaños y formatos, Color de documentos o si están impresos o manuscritos, resoluciones, etc.)

2.- Digitalización: Para pasar a formato digital será necesario escanear la documentación. Realizándolo manualmente, si no es muy elevada el número de información, o tercerizando a través de una entidad especializada si es mucha documentación.

El tratamiento de las imágenes por medio de software especializados debe permitir:

- Visualización de las imágenes ya digitalizadas
- Manipulación de las imágenes para mejorar la calidad, modificar su contenido o cambiar su apariencia, Las parametrizaciones habituales son:
  - o Formato imagen: Regulación de la Resolución de tamaño para una mayor calidad.

- Color de la imagen: Color, B/N o escala de grises
- Páginas a doble cara o sencilla

En muchas entidades, después de escanear la documentación, se procede con su eliminación de forma segura. Pero en algunos casos puede ser que exista información sensible que también se quiera mantener en formato papel.

Esto será una decisión que dependerá del tiempo de entidad de la documentación en cuestión.

Se debe considerar el realizar copias de seguridad de toda la documentación digitalizada. De tal manera que en caso de que por accidente se elimine el archivo digital, no se pierda la información.

Se debe resaltar que para su validez es necesario que para la digitalización los documentos deben estar ordenados por un índice y que se pueda acceder fácilmente a ellos para cualquier consulta.

3.- Control de Calidad: Es el proceso de verificación de la imagen digital, si los datos obtenidos del proceso de la digitalización son fieles al documento original y si cumplen con los requisitos mínimos de calidad.

Abarca procedimiento y técnicas para verificar la calidad, precisión y consistencia de los productos digitales.

4.- Conversión y Reconocimiento de datos: Se trata de extraer la información relevante contenida en el propio documento para poder trabajar con ella posteriormente.

Para el reconocimiento de datos existen dos tipos:

- a) Reconocimiento manual: Una vez de haber pasado por el proceso de digitalización del documento se registran los datos más significativos o de mayor



importancia que serán de utilidad a la hora de identificar al documento en la aplicación de trámite documentario.

b) Reconocimiento automático: Se hacen uso de técnicas automatizadas para la extracción de los datos más relevantes del documento.

- Tecnología OCR (Reconocimiento Óptico de Caracteres) – Tiene la capacidad de transformar imágenes de carácter o texto en letra de máquina, éstos serán reconocidos o interpretados por el ordenador.

- ICR (Reconocimiento Inteligente de Caracteres) – Tiene la capacidad de convertir caracteres con letra manuscrita (no cursiva) en caracteres capaces de ser reconocidos por el ordenador.

- Código de barras – Se procede al reconocimiento de los datos identificativos contenidos en los documentos, previamente en la fase de clasificación se han tenido que generar hojas identificativas, con la finalidad de clasificar la documentación.

5.- Indexación: Se junta la información identificativa y necesaria de los documentos y para su posterior almacenamiento (carga de datos) en el Archivo digital. Implícitamente (Nº de expediente, fecha del documento, Nº de registro, etc.) y Explícitamente (Tipo de documento, serie, etc.) ambos serán necesarios en la *Carga de datos* para una futura búsqueda o consulta del documento.

6.- Archivo Devolución o Expurgo de la documentación: En ésta fase final del proceso es donde se va a archivar, devolver o expurgar la documentación una vez concluido el proceso de la digitalización y la carga en el Archivo Digital.

Se debe Determinar las acciones necesarias de cómo se va a gestionar la documentación original en papel una vez finalizado el proceso de la digitalización (Archivo, Devolución, Expurgo).

### 2.2.2.2 Dimensiones

- Tiempo.
- Control.
- Centralización de la información.
- Seguridad de la información.

### 2.2.2.3 Indicadores

Tabla 1. *Indicadores*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Tiempo	Tiempo de búsqueda por documento.
	Tiempo de respuesta entre áreas involucradas.
Control	Documentos resueltos.
	Documentos vencidos.
Centralización de la información	Información centralizada.
	Integridad de la información.
Seguridad de la información	Nivel de seguridad
	Planes de contingencia

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Metodología de Investigación

Se usó la metodología RUP (Proceso Racional Unificado), para el análisis, diseño e implementación del sistema web. considerando las exigencias del producto y el modelamiento de negocio previo antes de construir el sistema web propuesto.

Por otro lado, la metodología RUP es una de las más completa y detallada, cuyas características son fundamentales para entender los procesos internos, su objetivo es

aumentar la calidad y la producción del software a través de diagramas, control de riesgos y arquitectura.

### 2.3.1 Definición de fases

RUP se divide en cuatro fases

**1.- Inicio:** En esta primera fase se define el alcance del proyecto con el cliente, se identifican todos los riesgos asociados al proyecto, se detalla la arquitectura del software de manera general

**2.- Elaboración:** Contiene la definición, análisis y el diseño de la solución. Se seleccionan los casos de uso que definen la arquitectura base del sistema, se diseña la solución preliminar.

- Vista lógica - Creación de Diagrama de clases y Modelo E-R (si el sistema lo requiere)
- Vista Implementación - Creación de Diagrama de Secuencia, Diagrama de Estados y Diagrama de Colaboración.
- Diseño y desarrollo de casos de uso.

**3.- Construcción o desarrollo:** Comprende la implementación de la Solución, se completa la funcionalidad del sistema, se esclarecen los requisitos pendientes, y desarrollan mejoras al proyecto.

**4.- Transición:** Es la finalización del proyecto y la puesta en producción, también se le conoce como fase de cierre, en esta etapa se asegura que el producto final esté a la disponibilidad de los usuarios finales, se ajustan algunos defectos y errores encontrados en las pruebas de aceptación, se capacitan a los usuarios y se brinda el soporte necesario.

### 2.3.2 Disciplinas

- Proceso
  - Modelado de negocio
  - Análisis de Requisitos

- Análisis y diseño
- Implementación
- Test o Pruebas
- Distribución o Despliegue
- Soporte
  - Gestión de cambios y configuraciones
  - Gestión del proyecto
  - Gestión del Entorno

### **III. MATERIAL Y MÉTODOS:**

#### **3.1 Metodología de la empresa**

##### **3.1.1 Lugar y periodo de investigación**

Calle Natalio Sánchez No 220 Oficina 801 – Jesús María

Jr. Lampa 190 – Segundo Piso - Lima Cercado – Perú

julio 2016 – diciembre 2016

##### **3.1.1 Recolección de la información**

Utilizando un cuestionario se entrevistó a los usuarios de trámite documentario para recoger los requerimientos funcionales y no funcionales que darán inicio al proyecto.

Con la finalidad de alimentar las tablas maestras, se recogió los diferentes formatos de la hoja de ruta y los formatos de los reportes que se maneja manualmente

Se recibió a través de correo información como: los datos de las áreas, asuntos, tipos de trámite, requisitos por cada tipo de trámite, tipos documentos, acciones a tomar en los documentos, organigrama de la organización, TUPA (texto único de procedimientos administrativos), relación usuarios, niveles de accesos por usuario.

Con dicha información se procedió a migrar a la base de datos y a realizar un proceso de limpieza y depuración.

Luego del diseño, modelado, construcción, ejecución, pruebas del sistema web se hizo la capacitación al personal, donde se contemplaron algunas sugerencias y observaciones, que se subsanaron inmediatamente.

Finalmente se emitió el diccionario de datos, manual de Instalación y el manual de usuarios.

### **3.1.2 Metodologías de la investigación**

El tipo de investigación es aplicada, porque busca encontrar una solución a una problemática específica mediante el desarrollo de un sistema web.

El nivel de investigación es descriptiva, por lo que permitirá describir y caracterizar los procesos en el desarrollo del sistema web utilizando la metodología RUP, la cual nos servirá para mejorar la gestión documental en Serpar.

### **3.1.3 Aspectos éticos**

El siguiente trabajo es una obra autentica del investigador y cuenta con la autorización de la empresa GLOBAL TECH S.A.C

### **3.2 Técnicas**

Se utilizó la técnica de Observación y la técnica de entrevista tomando como herramienta: cuaderno de notas, apuntes.

Se entrevistó a los usuarios para obtener la lista de los requerimientos para luego continuar con el análisis y diseño del sistema web. Se solicitó toda la documentación (formatos, reportes, etc.).

### **3.3 Procedimiento de la Investigación**

Se realizaron los procedimientos en el siguiente orden:

- Se identificaron los requerimientos funcionales y no funcionales del sistema, se plantearon las necesidades y características que debería contemplar el sistema.
- Se hizo un análisis profundo, elaborando una lista de los requerimientos seleccionados, para comprender sus limitaciones del producto.
- Se hizo un análisis de las entradas y salidas que serán incluidas en el sistema.
- Se hizo el modelado del sistema modelando con diagramas de flujo, diagrama de casos clases, diagramas de entidad relación apoyadas en la herramienta CASE Rational Rose.

- Se definió el lenguaje a utilizar, el gestor de la base de datos, las entidades y sus relaciones (diseño lógico y diseño físico).
- Se comenzó a desarrollar el producto previa realización de la siguiente documentación:
  - o Diagramas de diseño de software: Diagramas de flujo, diagramas de secuencia, diagramas de estado.
  - o Documentación técnica: Información netamente del código (autor, fecha de creación, modificación, que hace, quienes usan el código o que otros procesos utilizan el código).
  - o Documentación del Usuario: Explica como el usuario deberá usar el software para su funcionamiento y que se puedan lograr los resultados esperados.  
Esta documentación comprende (Manual de usuario, Manual de instalación, guía de desinstalación, etc.)
- Se realizaron las pruebas del sistema
  - o Estáticas: se revisó la documentación sin ejecutar el código fuente.
  - o Dinámicas: Con el software en ejecución aplicando la técnica de caja negra y caja blanca.
  - o Comunicación: Se aprobó el correcto funcionamiento del sistema con el servidor de correos, para el envío de notificaciones de los expedientes pendientes en bandeja.
  - o Rendimiento: Se verificó intervalos de tiempo de respuestas.
  - o Seguridad: Se verificó los mecanismos del control de acceso al sistema, y los niveles de jerarquía.
- Se procedió con la implementación del sistema, con la instalación de la aplicación en sí, y todas las demás aplicaciones complementarias (zend server 6.1, tomcat 7.0, hmail server).
- Se procedió con la capacitación de los usuarios finales, y al personal técnico encargado del soporte del sistema.

## Requerimientos Funcionales

Los requerimientos funcionales fueron entregados por los usuarios del sistema, los detallamos en la siguiente tabla con su descripción y prioridad:

Tabla 2. *Requerimientos funcionales*

ID	DESCRIPCIÓN	PRIORIDAD
RF.1	El Sistema permitirá registrar usuarios y sus accesos	ALTA
RF.2	El Sistema permitirá registrar las dependencias de la Organización	ALTA
RF.3	El Sistema permitirá registrar tipos de tramite	ALTA
RF.4	El Sistema permitirá registrar tipos de documento	ALTA
RF.5	El Sistema permitirá registrar los asuntos por cada tipo de trámite	ALTA
RF.6	El Sistema permitirá registrar los requisitos por cada asunto	ALTA
RF.7	El Sistema permitirá registrar toda la información del administrado	ALTA
RF.8	El Sistema permitirá registrar expediente nuevo	ALTA
RF.9	El Sistema permitirá modificar expediente dentro de los parámetros establecidos	ALTA
RF.10	El Sistema permitirá clasificar la información registrada como tipo confidencial donde solo determinados usuarios pueden acceder a ella.	ALTA
RF.11	El Sistema permitirá adjuntar documentos al expediente	ALTA
RF.12	El Sistema permitirá digitalizar documentos	MEDIA
RF.13	El Sistema permitirá derivar expedientes a dependencias	ALTA
RF.14	El Sistema permitirá derivar expedientes a técnicos o especialistas	MEDIA
RF.15	El Sistema permitirá recepcionar un expediente enviado	ALTA
RF.16	El Sistema permitirá concluir el expediente	ALTA
RF.17	El Sistema permitirá archivar el expediente	ALTA
RF.18	El Sistema permitirá buscar Administrado	ALTA
RF.19	El Sistema permitirá buscar expedientes	ALTA
RF.20	El Sistema permitirá buscar documentos adjuntos	MEDIA
RF.21	El Sistema permitirá listar la hoja de ruta del expediente	ALTA
RF.22	El Sistema permitirá listar los documentos adjuntos al expediente	ALTA
RF.23	El Sistema emitirá un reporte de expedientes registrados en mesa de partes	ALTA
RF.24	El Sistema emitirá un reporte de expedientes DERIVADOS	ALTA
RF.25	El Sistema emitirá reporte de expedientes RECEPCIONADOS	ALTA
RF.26	El Sistema emitirá reporte de expedientes SIN RECEPCIONAR	ALTA
RF.27	El Sistema emitirá un reporte de expedientes PENDIENTES	ALTA
RF.28	El Sistema emitirá un reporte de expedientes CONCLUIDOS	ALTA
RF.29	El Sistema emitirá un reporte de expedientes VENCIDOS	ALTA

Fuente: Elaboración Propia



## Requerimientos No Funcionales

Tabla 3. *Requerimientos no funcionales*

ID	DESCRIPCIÓN
RNF.1	Se debe acceder al Sistema desde cualquier computador, sin importar el Sistema operativo
RNF.2	El Sistema debe funcionar correctamente en todos los navegadores
RNF.3	El Sistema debe incluir el logo de organización
RNF.4	Se debe contemplar una Impresora por Dependencia para la Digitalización de documentos
RNF.5	El Sistema debe contemplar la exportación de la información a archivos externos
RNF.6	El Sistema debe tener un Menú de ayuda

Fuente: Elaboración Propia

## Requerimientos de Seguridad del Sistema

Tabla 4. *Requerimientos de seguridad del sistema*

ID	DESCRIPCIÓN
RS.1	La información debe ser restringir la información que fue clasificada como confidencial.
RS.2	Los Usuarios solo podrán ser creados por el Personal de Informática y a través de una solicitud.
RS.3	El Sistema registrará la contraseña por defecto y será el Nro. de DNI, luego el usuario podrá cambiarla en cualquier momento.
RS.4	Los usuarios deben tener accesos detallados para cada acción.
RS.5	El Sistema registrará la contraseña por defecto y será el Nro. de DNI, luego el usuario podrá cambiarla en cualquier momento.
	Los Usuarios deben tener accesos con fecha de vencimiento
RS.6	La contraseña ser encriptada según parámetros.
RS.7	El Sistema pedirá reinicio de sesión pasados los 10 minutos de inactividad.
RS.8	Se creará triggers en tablas principales o que estén relacionadas con los ingresos a la organización.
RS.9	El Sistema contemplará el registro del LOGIN, ESTACION y FECHA Y HORA de cada usuario en cada alteración de las tablas
RS.10	El Sistema contará con una tarea de Backup Automático, para guardar la información

Fuente: Elaboración Propia

## Políticas y Reglas de Negocio

Tabla 5. *Políticas y Reglas de Negocio*






ID	DESCRIPCIÓN
RNF.1	Se debe acceder al Sistema desde cualquier computador, sin importar el Sistema operativo
RNF.2	El Sistema debe funcionar correctamente en todos los navegadores
















RNF.3	El Sistema debe incluir el logo de organización
RNF.4	Se debe contemplar una Impresora por Dependencia para la Digitalización de documentos
RNF.5	El Sistema debe contemplar la exportación de la información a archivos externos
RNF.6	El Sistema debe tener un Menú de ayuda




Fuente: Elaboración Propia

## Relación entre los requerimientos funcionales y casos de uso del sistema

Tabla 6. Relación entre los requerimientos funcionales y los casos de uso del sistema

CÓDIGO	CASOS DE USO DEL SISTEMA	REQUERIMIENTO FUNCIONAL	REPRESENTACIÓN
CU.01	Gestionar mantenimiento de Usuarios y Accesos	RF.1	 Gestionar mantenimiento de Usuarios y Accesos
CU.02	Gestionar mantenimiento de Dependencias	RF.2	 Gestionar mantenimiento de Dependencias
CU.03	Gestionar mantenimiento de Tipos de Tramite	RF.3	 Gestionar mantenimiento de Tipos de Tramite
CU.04	Gestionar mantenimiento de Tipos de Documento	RF.4	 Gestionar mantenimiento de Tipos de Documentos
CU.05	Gestionar mantenimiento de Asuntos	RF.5	 Gestionar mantenimiento de Asuntos
CU.06	Gestionar mantenimiento de Requisitos por Asunto	RF.6	 Gestionar mantenimiento de Requisitos por Asunto
CU.07	Gestionar mantenimiento de Personas	RF.7	 Gestionar mantenimiento de Personas
CU.08	Gestionar Proceso de Trámite	RF.8, RF.9	 Gestionar Proceso de Trámite




CU.09	Clasificar relevancia del tramite	RF.10	 Clasificar relevancia de Tramite
CU.10	Adjuntar documento	RF.11	 Adjuntar documento
CU.11	Digitalizar expediente	RF.12	 Digitalizar expediente
CU.12	Derivar expediente a Dependencias	RF.13	 Derivar expediente a Dependencias
CU.13	Derivar expediente a Especialistas	RF.14	 Derivar expediente a Especialistas
CU.14	Recepcionar expediente	RF.15	 Recepcionar expediente
CU.15	Concluir expediente	RF.16	 Concluir expediente
CU.16	Archivar expediente	RF.17	 Archivar expediente
CU.17	Buscar Administrado	RF.18	 Gestionar mantenimiento de Personas
CU.18	Buscar Expediente	RF.19	 Buscar Expediente
CU.19	Buscar documento adjunto	RF.20	 Buscar documento adjunto
CU.20	Listar hoja de ruta	RF.21	 Listar hoja de ruta
CU.21	Listar documentos adjuntos	RF.22	 Listar documentos adjuntos
CU.22	Generar reporte de expedientes registrados	RF.23	 Generar reporte por movimiento
CU.23	Generar reporte de expedientes derivados	RF.24	 Generar reporte por movimiento

CU.24	Generar reporte de expedientes recepcionados	RF.25	 Generar reporte por movimiento
CU.25	Generar reporte de expedientes no recepcionados	RF.26	 Generar reporte por movimiento
CU.26	Generar reporte por estado de expediente	RF.27 , RF.28 , RF.29	 Generar reporte por estado de expediente

Fuente: Elaboración Propia

## Actores del Sistema

Tabla 7. Actores del Sistema

REPRESENTACIÓN	DESCRIPCIÓN
 Administrador (from Use Case View)	Actor que se encarga de registrar información de las tablas maestras (Dependencias, Asuntos, Tipos de trámite, etc.), Además de crear usuarios, dar accesos y dar soporte al Sistema para que el Sistema pueda cumplir su objetivo
 Recepcionista de Mesa de Partes (from Use Case View)	Actor que se encarga de recepcionar los documentos en la dependencia de Mesa de Partes
 Secretaria de Dependencia (from Use Case View)	Actor que gestiona los tramites en cada dependencia

Fuente: Elaboración Propia

## Casos de Uso General del Sistema

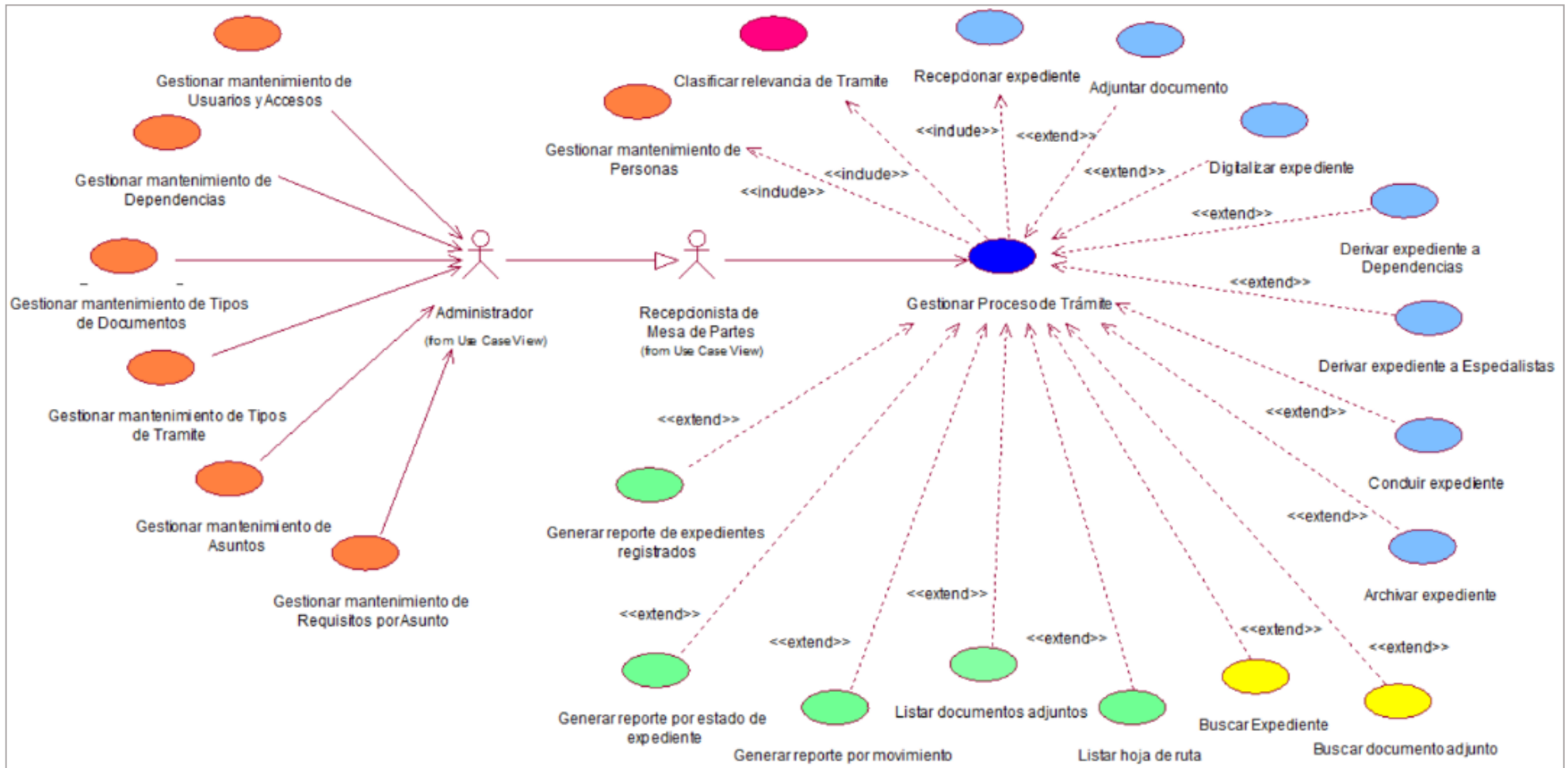


Figura 3 Casos de Uso del Sistema

## Diagrama de Caso de Uso del Requerimiento

### Caso de Uso: Recepción de Documentos por Mesa de Partes

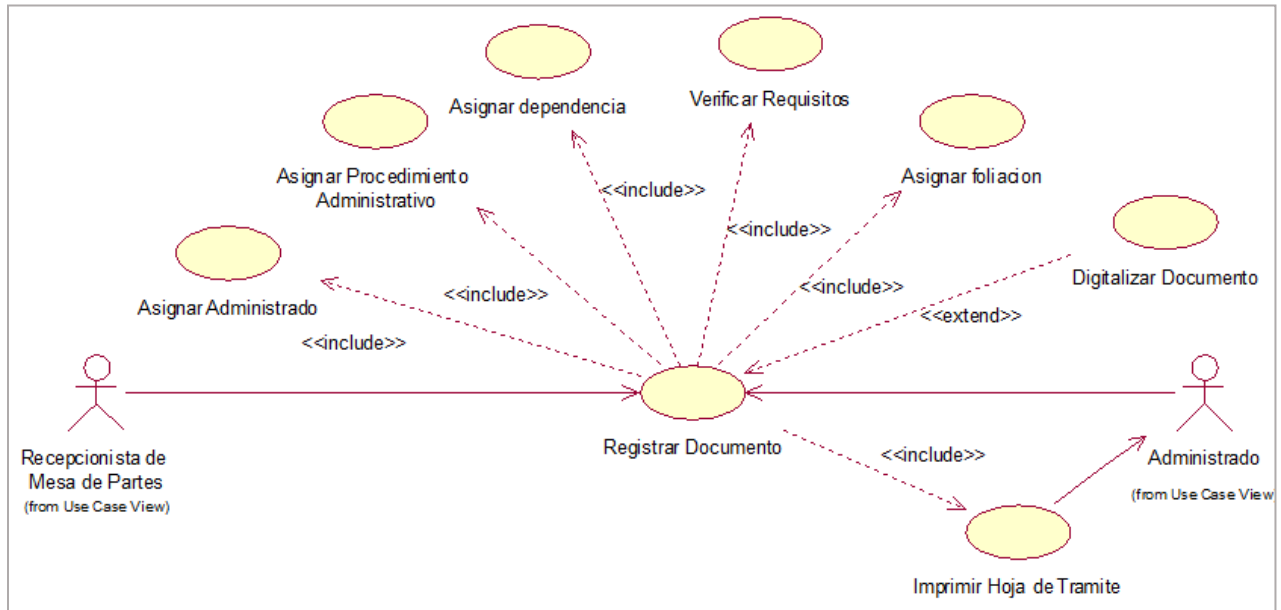


Figura 4 Recepción de Documentos por Mesa de Partes

### Caso de Uso: Recepción de Documentos por Dependencia

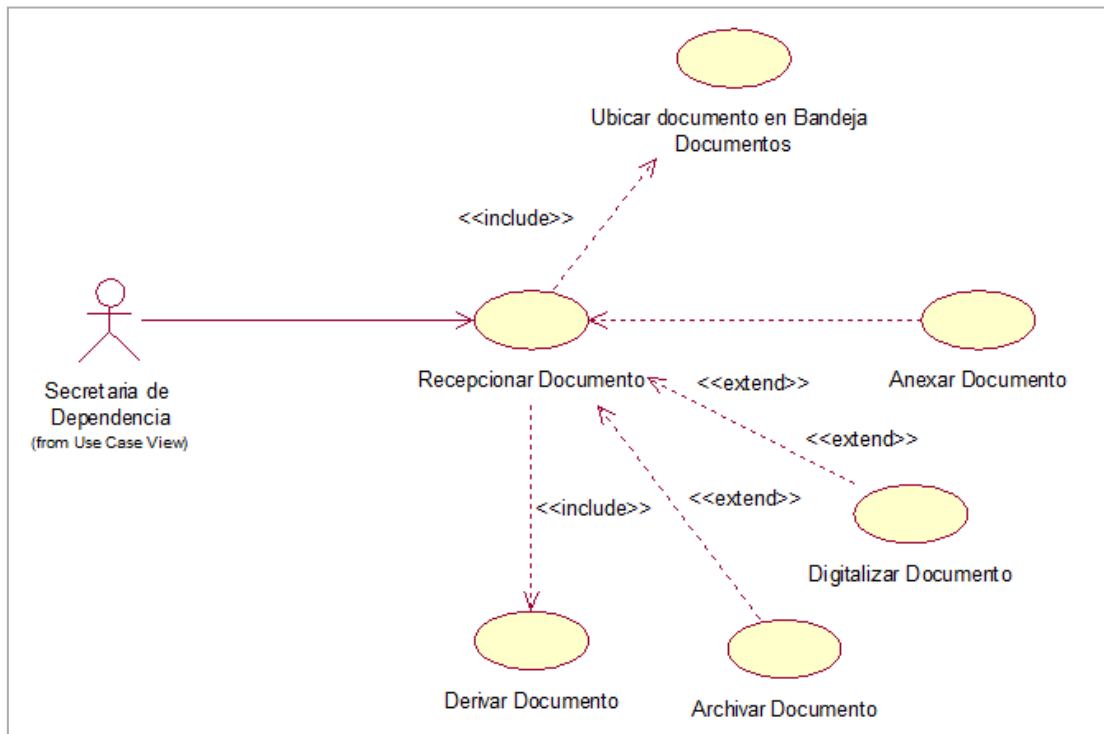


Figura 5 Recepción de Documentos por Dependencia

## Caso de Uso: Anexado de Documentos

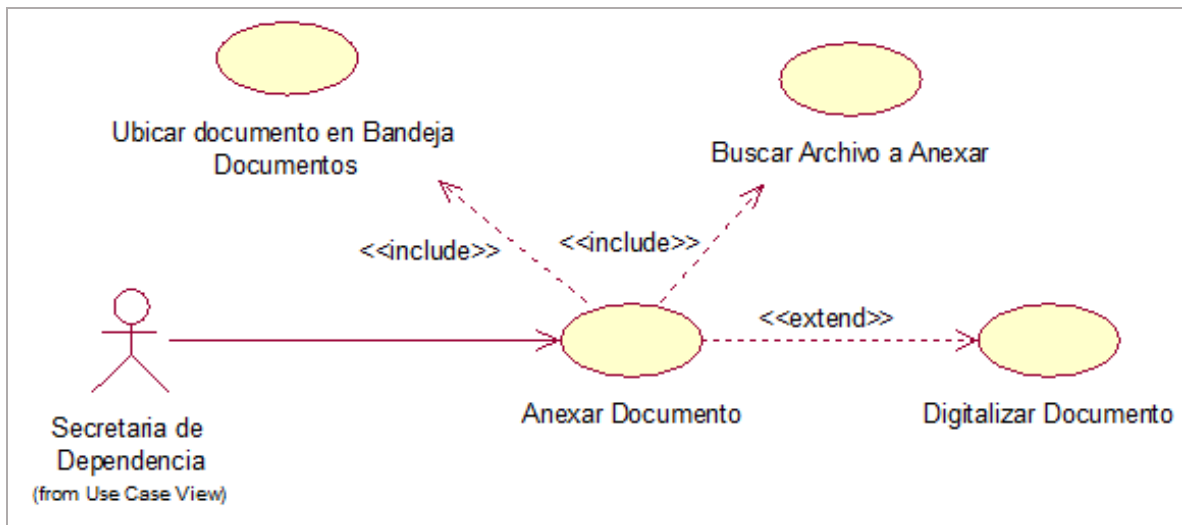


Figura 6 Anexado de Documentos

## Caso de Uso: Digitalizar Documentos

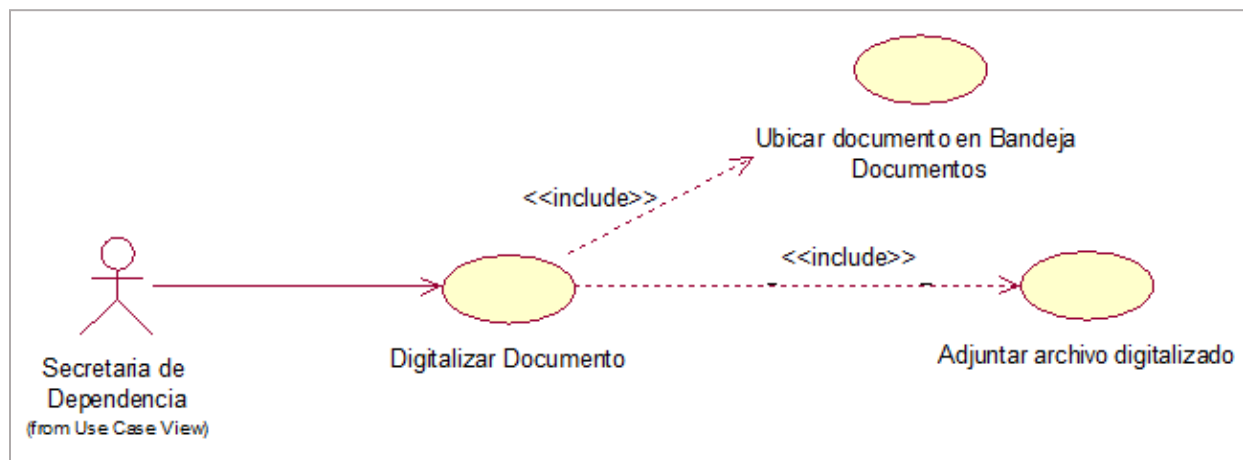


Figura 7 Digitalizar Documentos

## Caso de Uso: Derivar Documentos

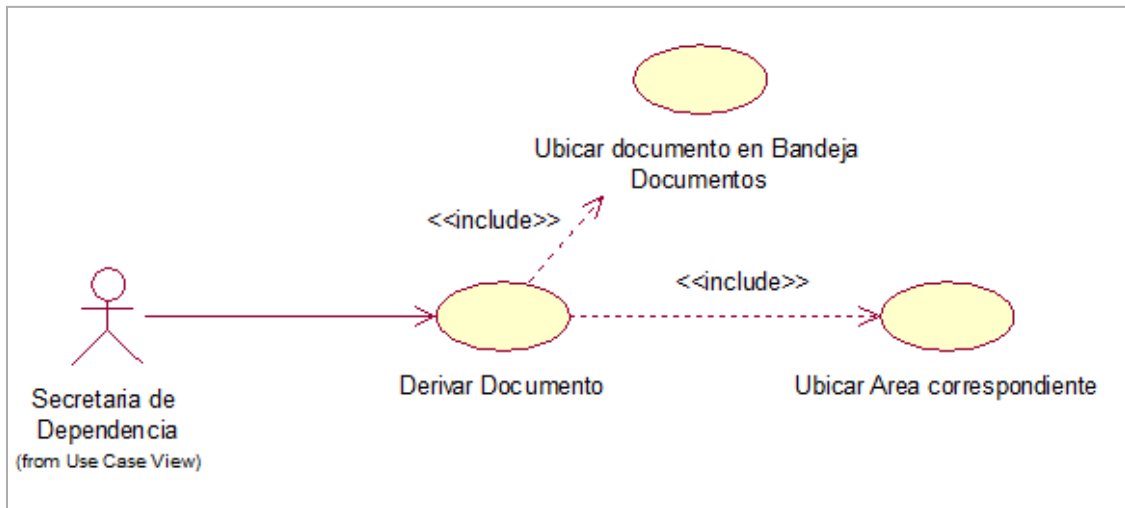


Figura 8 Derivar Documentos

## Caso de Uso: Concluir Documentos

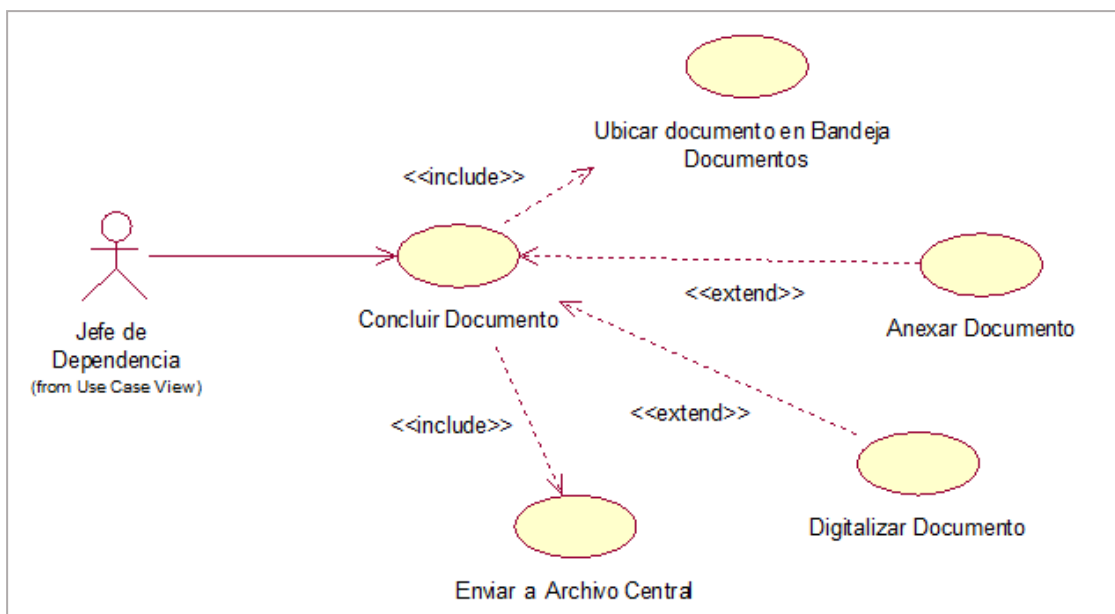


Figura 9 Concluir Documentos



## Diagrama de Actividades

### Mantenimiento de Usuarios

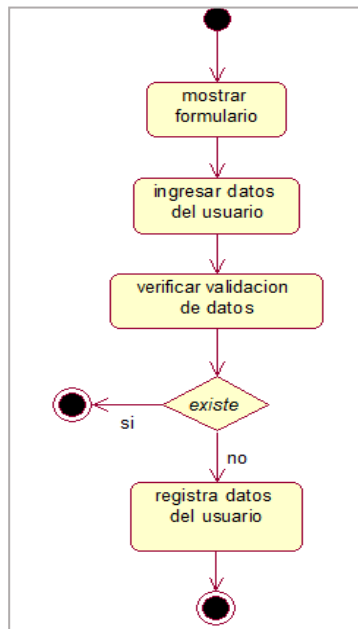


Figura 10 Mantenimiento de Usuarios

### Mantenimiento de Configuración del Documento

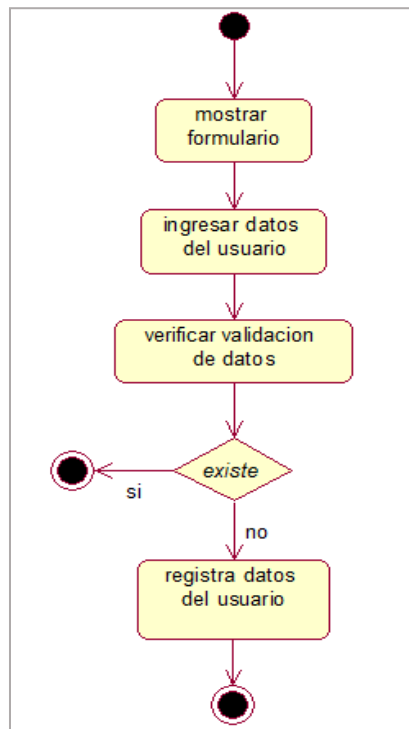


Figura 11 Mantenimiento de Configuración del Documento

## Mantenimiento de Tablas Generales

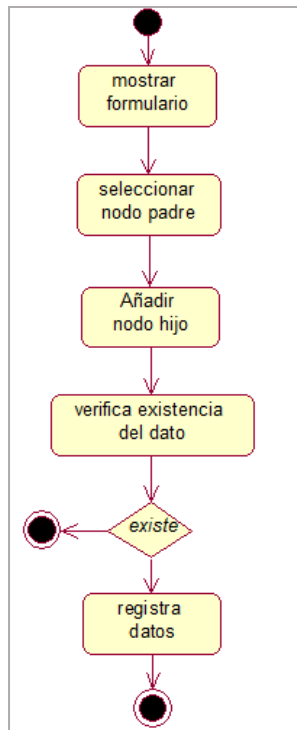


Figura 12 Mantenimiento de Tablas Generales

## Nuevo Expediente

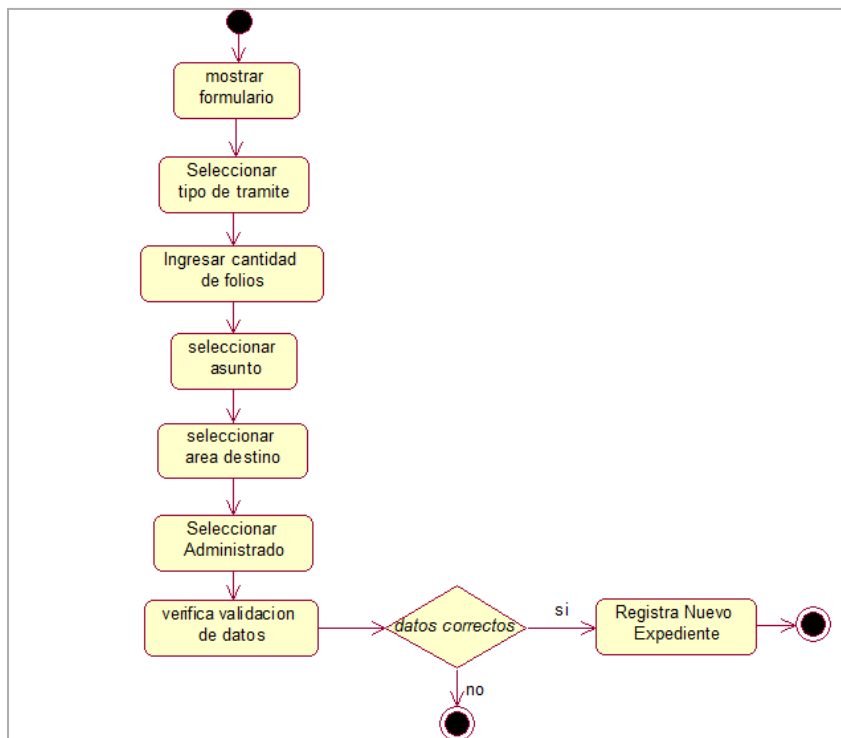


Figura 13 Nuevo Expediente

## Nuevo Documento

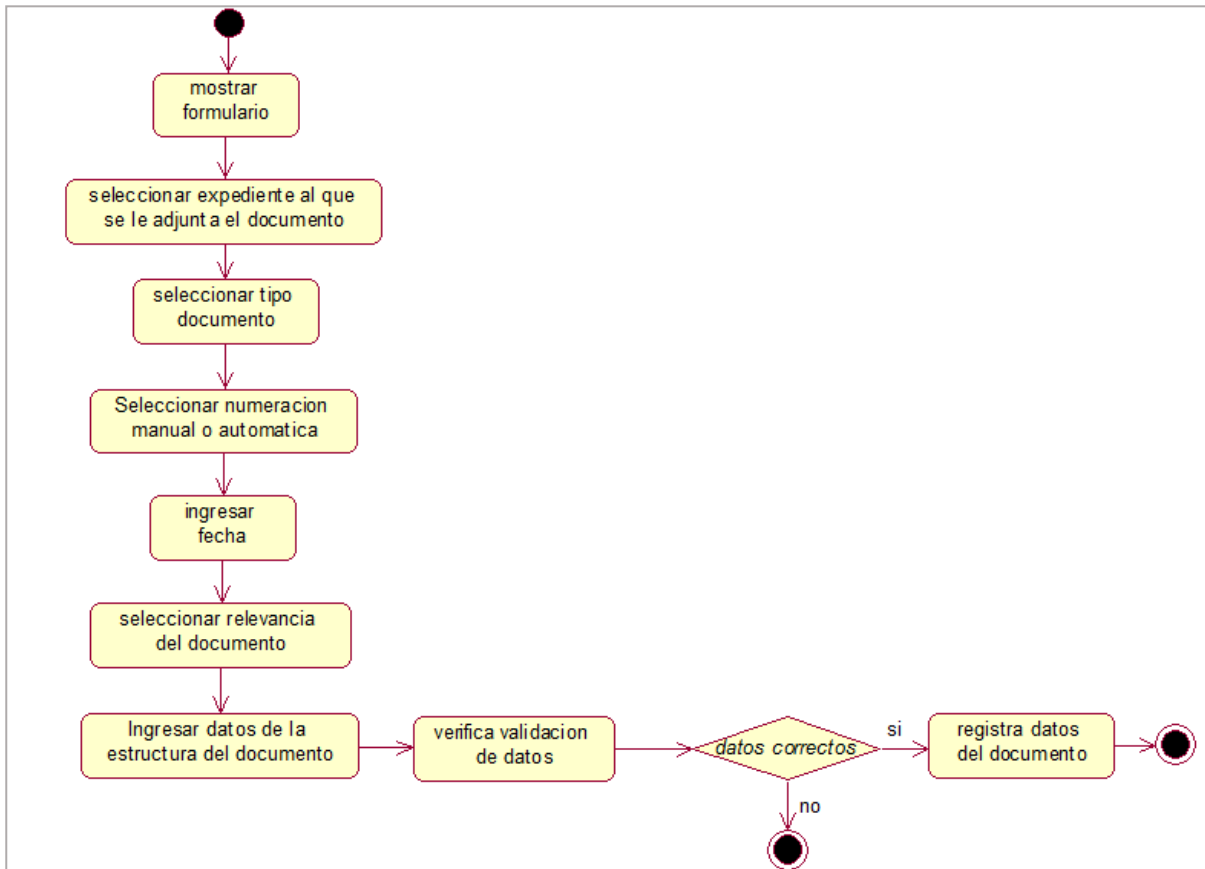


Figura 14 Nuevo Documento

## Diagrama de Secuencia

### Mantenimiento de Usuarios

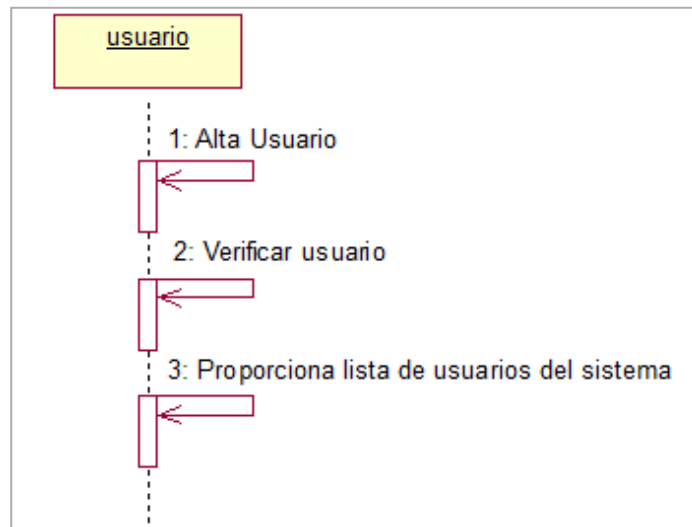


Figura 15 Mantenimiento de Usuarios

### Mantenimiento de Configuración del Documento

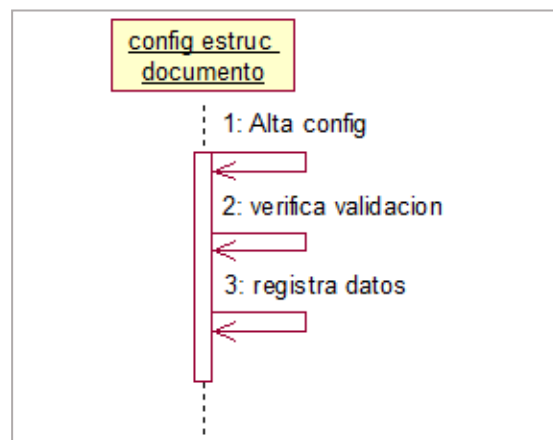


Figura 16 Mantenimiento de Configuración del Documento

## Nuevo Expediente

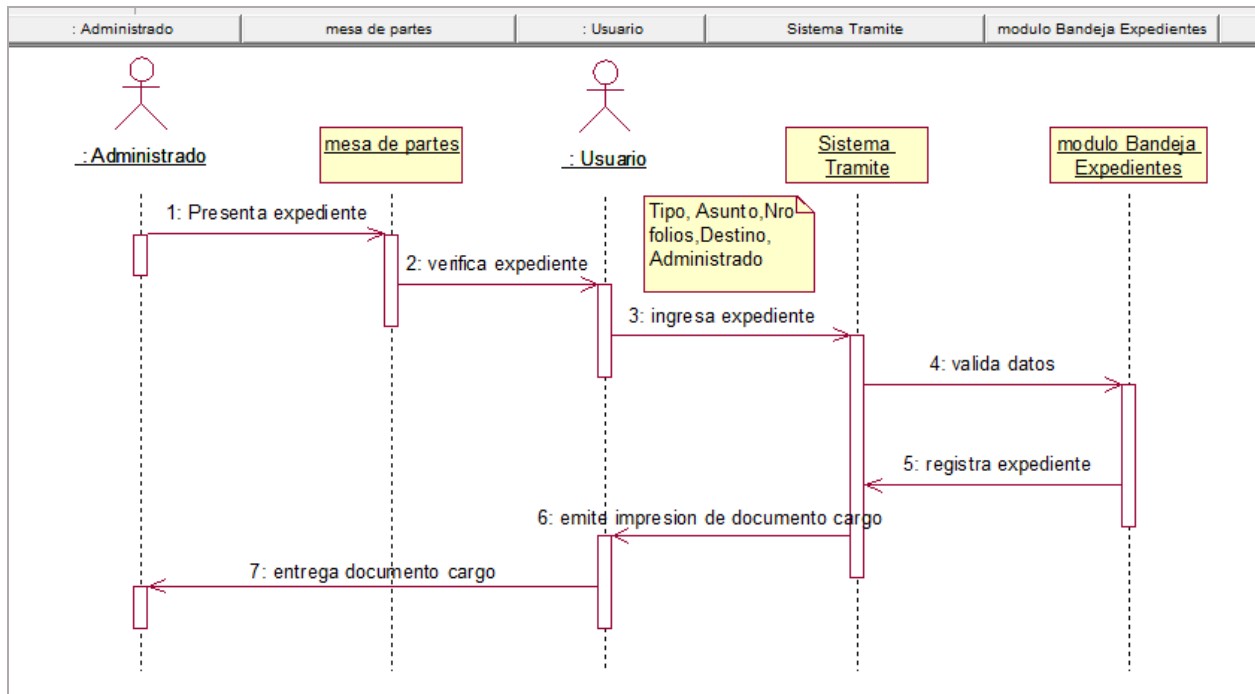


Figura 17 Nuevo Expediente

## Nuevo Documento

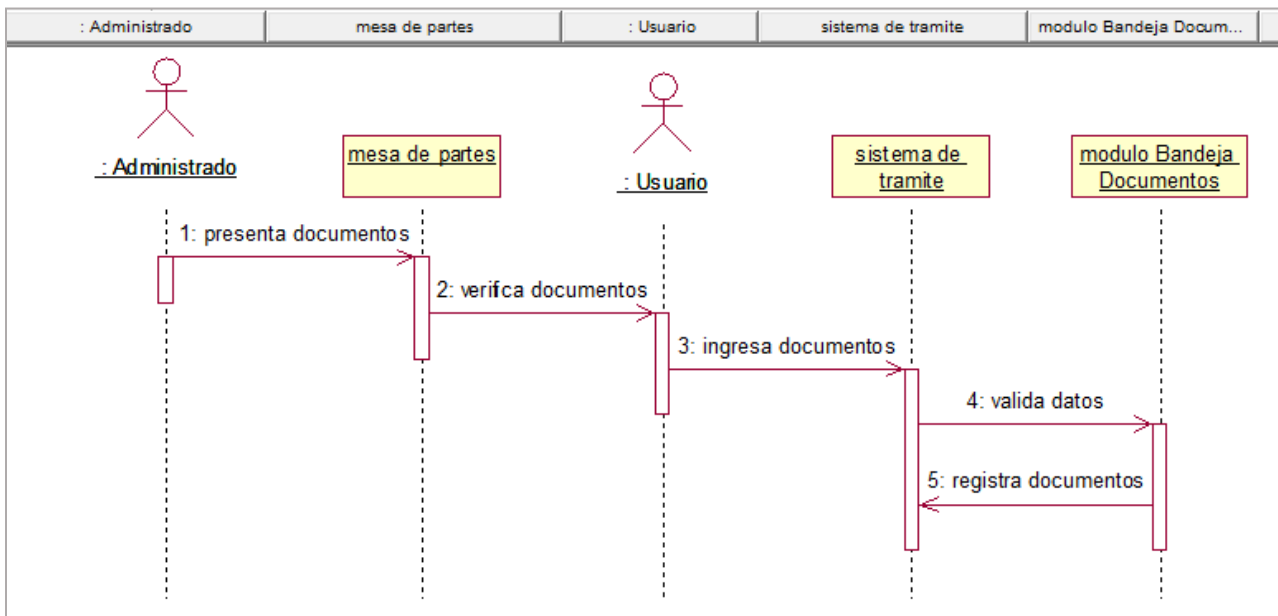


Figura 18 Nuevo Documento





## Resultado del tiempo de búsqueda por documento

Tabla 8. *Resultado del tiempo de búsqueda por documento*

Ítem	Sistema Manual	Sistema Automático
	hh:mm:ss	hh:mm:ss
1	00:02:45	00:00:45
2	00:03:05	00:00:42
3	00:02:48	00:00:40
4	00:02:50	00:00:43
5	00:03:02	00:00:45
6	00:02:58	00:00:35
7	00:03:00	00:00:28
8	00:03:01	00:00:30
9	00:02:40	00:00:32
10	00:02:45	00:00:41
11	00:03:02	00:00:44
12	00:02:59	00:00:46
13	00:02:51	00:00:33
14	00:03:02	00:00:38
15	00:03:03	00:00:34
16	00:02:58	00:00:43
17	00:03:01	00:00:36
18	00:03:04	00:00:38
19	00:02:56	00:00:42
20	00:03:02	00:00:46
<b>Promedio:</b>	<b>00:02:57</b>	<b>00:00:39</b>

Fuente: Elaboración propia



## Resultado del tiempo en la verificación y seguimiento de un documento

Tabla 9. Resultado del tiempo en la verificación y seguimiento de un documento

Ítem	Sistema Manual	Sistema Automático
	hh:mm:ss	hh:mm:ss
1	00:01:36	00:00:14
2	00:01:25	00:00:16
3	00:01:15	00:00:15
4	00:01:18	00:00:16
5	00:01:33	00:00:16
6	00:01:20	00:00:13
7	00:01:18	00:00:14
8	00:01:17	00:00:15
9	00:01:37	00:00:15
10	00:01:27	00:00:14
11	00:01:29	00:00:16
12	00:01:32	00:00:15
13	00:01:17	00:00:15
14	00:01:19	00:00:14
15	00:01:34	00:00:15
16	00:01:30	00:00:15
17	00:01:21	00:00:16
18	00:01:28	00:00:16
19	00:01:14	00:00:15
20	00:01:31	00:00:14
<b>Promedio:</b>	<b>00:01:25</b>	<b>00:00:15</b>

Fuente: Elaboración propia

## Resultado de la Centralización de la información

Tabla 10. Resultado de la Centralización de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	18	60,00	60,00	60,00
	Regular	10	33,00	33,00	93,00
	Malo	2	7,00	7,00	100,00
	Total	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Elaboración propia

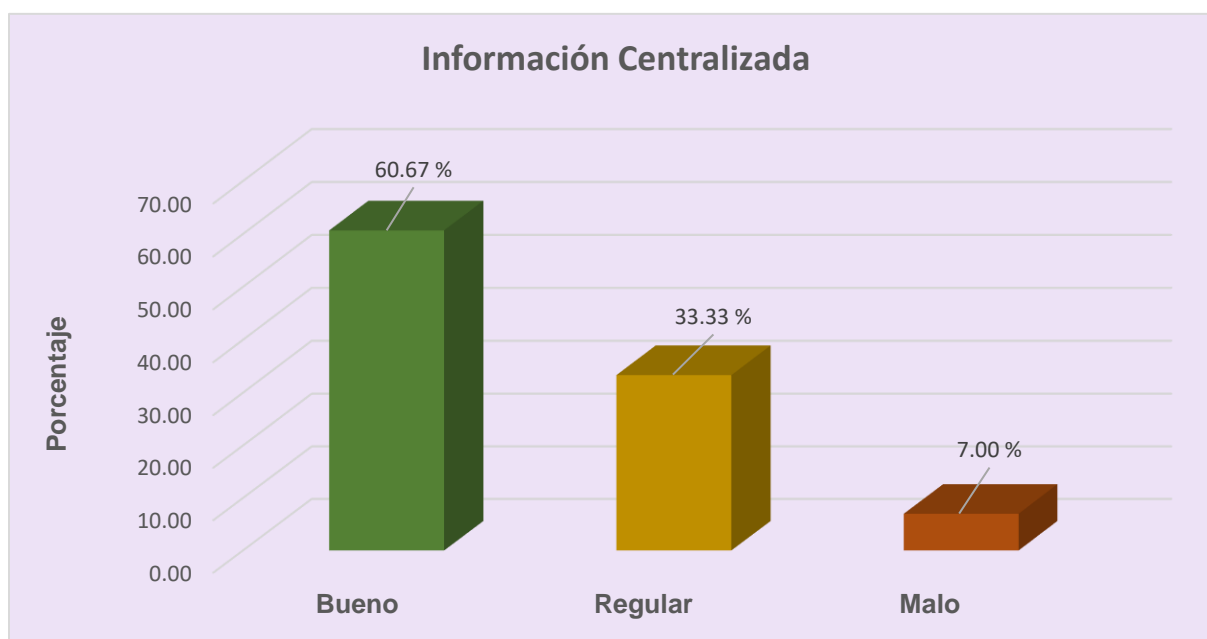


Figura 21 Información Centralizada

## Resultado de la Seguridad de la Información

Tabla 11. Resultado de la Seguridad de la Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	28	93,33	93,33	93,33
	Regular	2	6,67	6,67	100,00
	Malo	0	0	0	
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	

Fuente: Elaboración propia

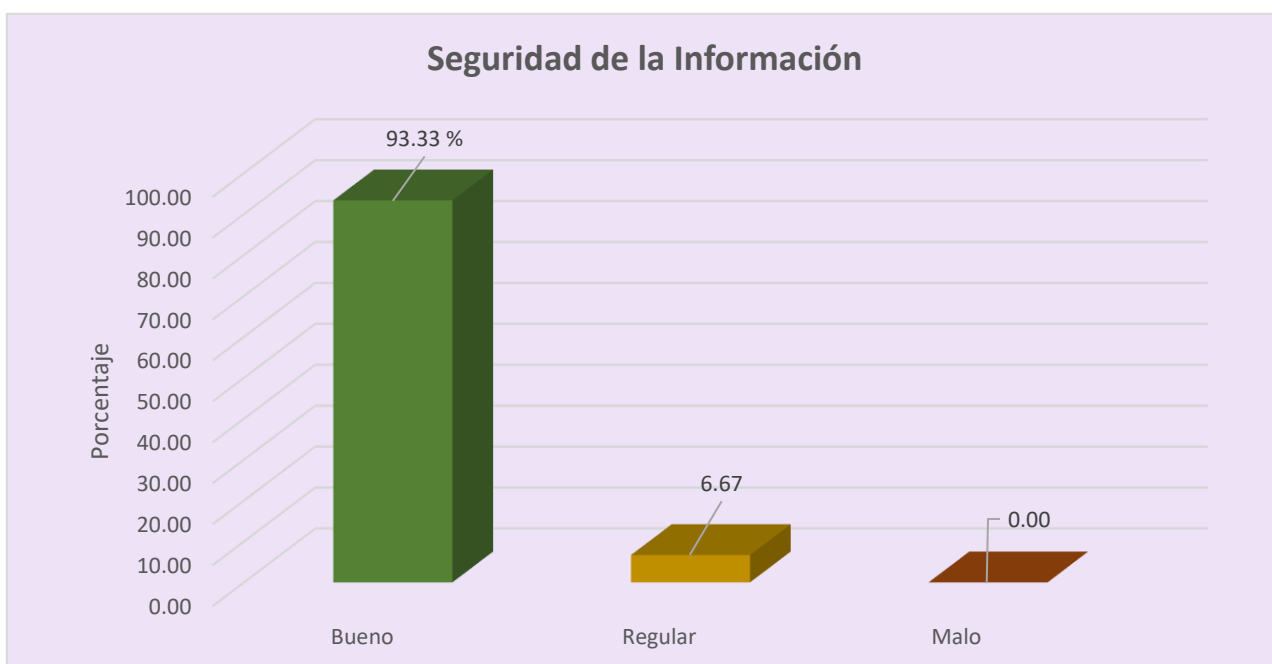


Figura 22 Seguridad de La Información

### 3.4 Materiales

Dentro de los materiales que se utilizaron fueron:

Tabla 12. *Lista de Materiales*

Materiales			
Item	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Papel Bond A4	0.5	Millar
2	Lapiceros	10	Unidad
3	Pizarra	1	Unidad
4	Plumones	3	Unidad
5	Cable de red	30	Metros
6	Tinta para impresora	2	Unidad

Fuente: Elaboración Propia

### 3.5 Equipo

Tabla 13. *Lista de Equipos*

Equipo			
Item	Descripción	Cantidad	Unidad
1	Laptop Personal	1	Unidad
2	PC desktop	3	Unidad
3	Servidor	1	Unidad
4	Estabilizadores	4	Unidad
5	Switch	2	Unidad
6	Módem	1	Unidad
7	Impresora Multifuncional	1	Unidad

Fuente: Elaboración Propia

### 3.6 Formatos

Tabla 14. *Formatos*

Formatos		
Item	Descripción	Area Responsable
1	Plantillas de la hoja de recepción en formato Word	Trámite Documentario
2	Plantillas de la hoja de ruta en formato Word.	Trámite Documentario
3	Relación de los asuntos en formato Excel.	Trámite Documentario
4	Relación de los tipos de trámite en formato Excel.	Trámite Documentario
5	Plantilla TUPA en formato Excel.	Secretaria General
6	Relación de las áreas y usuarios en formato Excel.	Informática y Estadística
7	Logo de la entidad y fondo de pantalla en formato jpg	Informática y Estadística

Fuente: Elaboración Propia

## IV. RESULTADOS

- Como se muestra en la Tabla 08, el tiempo promedio de registro manual es de 02'57", mientras que con el sistema web es de 00'39", obteniendo una diferencia de 02'18", esto hace una reducción equivalente al 78 % en el registro de los documentos en el sistema web.
- El tiempo de búsqueda manual de documentos como lo muestra la Tabla 09, es de 01'25", mientras que en el sistema web es de 00'15", lo que hace una diferencia de 01'10", que equivale a una reducción en un 82% en la verificación y seguimiento de un documento en el sistema web.
- Como se muestra en la Tabla 10, de un total de 30 personas, el 60% aprueba que la información está centralizada; mientras que el 33% de las indican que la centralización de la información es regular, y el 7% la desaprueba. Estos resultados nos demuestran que hay confianza en que la información sea integrada, y alojada en una sola base de datos evitando inconsistencia, duplicidad y pérdida de la información.
- Como se muestra en la Tabla 11, de un total de 30 personas, el 93% aprueban que la información está segura; mientras que el 7 % no la aprueba. estos resultados nos demuestran que la digitalización de los documentos, los respaldos o backups, las restricciones de acceso a la información, garantizan seguridad ante pérdidas y deterioros en los documentos, además de preservar la información en caso de algún posible siniestro en la organización.

## V. CONCLUSIONES

Se logra demostrar que la implementación de un sistema web si mejora sustancialmente la gestión documentaria en SERPAR, 2020.

- Se puede determinar que el sistema web si reduce el tiempo en la ubicación de documentos en la gestión documentaria, con esto lograremos reducción de tiempo entre las búsquedas de documentos, verificar si la información está actualizada y optimizar las respuestas entre las áreas involucradas.
- Se demuestra que el sistema web si incrementa el control en el seguimiento de los documentos en la gestión documentaria, a través de la semaforización y los reportes que nos indicarán el estado y los días que se encuentra el documento en las áreas.
- Se determina que el desarrollo de un sistema web optimiza en la centralización y la seguridad de la información, con esto se logra tener la información centralizada en un solo servidor y en una sola base de datos, garantizando la integración y la seguridad de la información.

## VI. APORTES

- Se logró una mayor productividad, mayor eficacia y eficiencia en la búsqueda y recuperación de los documentos y expedientes a través de filtros interactivos e intuitivos, reduciendo los tiempos de búsqueda y respuesta.
- Se logró controlar los tiempos de los plazos de los documentos evitando sanciones administrativas, que perjudican a la organización.
- Se logró reducir los costos, al encontrarse la documentación digitalizada aminorar los costos en papel (impresiones, copias), por otro lado, reduciendo los espacios donde se preservan los documentos.
- Se logró diseñar e implementar una base de datos centralizada garantizando la integridad de la información.
- Se logró incrementar la seguridad de la información, reduciendo el riesgo de perder la información, debido al deterioro del papel o a cualquier siniestro que pueda ocurrir. Por otro lado, se incrementó la restricción de la documentación sensible o restringida a través de perfiles de acceso y roles.
- Se logró brindar información en tiempo real de la situación actual de los documentos y expedientes, informando detalladamente a través de la plataforma de "Atención al cliente" cada área y cada personal técnico por donde paso dicho documento, y cuanto se demoró en cada paso.
- Se logró capacitar a los usuarios finales y al personal técnico sobre el manejo del sistema web de gestión documentaria.

## VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bastidas Javier. Desarrollo e implementación del sistema de tramite documentario en la municipalidad provincial de Huancayo para la atención de expedientes. Tesis (Magister Ingeniería de Sistemas).

Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú,2016.

Disponible en

<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3889>

Gilio Rafael. Implementación de un sistema informático de gestión de trámite documentario para la municipalidad provincial de Huarmey. Tesis (Título profesional de Ingeniero de Sistemas).

Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,2018.

Disponible en

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3416>

Molina Pedro, Herrera Roberto. Implementación de un Sistema Web de Gestión Documental Aplicando la Metodología Scrum para el Archivo de Asuntos Procesales de la ONP en la ciudad de Lima -2018. Tesis (Título profesional de Ingeniero de Sistemas)

Lima: Universidad Tecnológica del Perú,2019.

Disponible en

<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1943>



Aybar Joel. Sistema Informático de Gestión de Trámite Documentario para la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Chincha Alta – 2018. Tesis (Título profesional de Ingeniero de Sistemas)

Ica: Universidad Autónoma de Ica, 2018.

Disponible en

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/525>

Balseca José, Pozo Sebastián. Desarrollo de una aplicación web para la administración de documentos en la escuela de Ingeniería en Sistemas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato. Tesis (Título profesional de Ingeniero de Sistemas y Computación)

Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, 2016.

Disponible en

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1632>

Rodríguez Andrés. Implementar una herramienta tecnológica de información para la producción y gestión de documentos en la organización SERDAN. Tesis (Título profesional de Ingeniero Industrial)

Bogotá: Universidad Libre de Colombia Facultad de Ingeniería Industrial, 2016.

Disponible en

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11199/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

GARCIA, Elisa. Gestión de documentos en la e-administración.

Barcelona: Editorial UOC, 2013. 112 pp.

ISBN: 978-84-9029-978-4

Berrios Mily. Asociación de la calidad del sistema de trámite documentario con la satisfacción de los usuarios de las oficinas administrativas. Tesis (Título profesional de Licencia en Administración y Gerencia).

Lima: Universidad Ricardo Palma, 2018.

Disponible en

<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1497/TESIS-MILI%20BERRIOS%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barreto Yohana, Villavicencio Erika. Implementación de un Sistema Web para el Trámite Documentario en la Municipalidad del Centro Poblado de Santa María de Huachipa. Tesis (Título profesional de Ingeniero de Computación y Sistemas)

Lima: Universidad de San Martín de Porres, 2017.

Disponible en

<http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4006>

Reynoso Oscar. La Gestión de Calidad y el Gobierno Electrónico dentro del proceso de modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017. Tesis (Magister en Gestión Pública).

Lima: Universidad César Vallejo, 2018.

Disponible en

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso\\_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, Roberto. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. [en línea].

abril 2014, n. ° 6. [Fecha de consulta: 28 de diciembre de 2018].

Disponible en <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ISSN: 978-1-4562-2396-0

El Silencio Administrativo. Abogados & Zarazu [en línea]. Lima: Antonio Zarazu.

[Fecha de consulta: 18 de diciembre de 2020]. Disponible en

<https://abogazago.blogspot.pe/2011/12/el-silencio-administrativo.html>

Ley n.º27444. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 21 de diciembre de 2016.

Ley n.º27806. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 11 de diciembre de 2019.

Ley n.º27269. Diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 02 de agosto de 2018

Sistema Integrado de Trámite Documentario. Reniec. 2012. Disponible en:

[http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/03\\_sitd.pdf](http://www.reniec.gob.pe/portal/pdf/03_sitd.pdf)

Sistema de Trámite Documentario y uso de Firma Digital. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. 2017. Disponible en:

<https://www.apn.gob.pe/site/files/URRI34534534583945898934857345/59F72C31-8A20-40B8-9D04-9D18300B6541.pdf>

San Miguel, José Talledo. (2015). Implantación de aplicaciones web en entornos internet, intranet y extranet. Recuperado de:

[https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=RtESCgAAQBAJ&oi=fnd](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=lang_es&id=RtESCgAAQBAJ&oi=fnd)

## XIII DECLARACION JURADA



Asesoría, Consultoría y Desarrollo  
de Proyectos y Sistemas Informáticos

### CONSTANCIA DE TRABAJO

El Señor Walter Francisco Bocanegra Peña, Gerente General de la empresa **L&W Global Tech S.A.C.** que suscribe:

#### **CERTIFICA:**

Que el Sr. Julio Fernando Asenjo Mestanza, identificado con DNI: 10687318, ha pertenecido al staff de profesionales de mi representada en el cargo de:

#### **ANALISTA DE SISTEMAS**

Brindando servicios de Análisis e Implementación del Sistema Web de Trámite Documentario – Titania, a SERPAR – Servicios de Parques de Lima.

Desde el 01 de Julio hasta el 30 de diciembre del año 2016, durante su permanencia en el cargo, ha demostrado responsabilidad y un alto espíritu de colaboración y empatía para con la empresa

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

San Martín de Porres, 30 de diciembre del 2020

L&W Global Tech s.a.c  
Walter F. Bocanegra Peña  
GERENTE GENERAL

## IX ANEXOS

CUESTIONARIO DE ENCUESTA			
<b>Nota: Para cada pregunta se considera la escala del 1 al 4 donde:</b>			
1: Malo	2: Regular	3: Bueno	4: Muy Bueno

N°	ÍTEMS	Puntajes			
		1	2	3	4
1	¿Cómo califica el tiempo actual de búsqueda de los documentos en el área de tramite documentario de Serpar?				
2	¿Cómo califica el tiempo que le toma en verificar que la información se encuentre actualizada en el área de tramite documentario de Serpar?				
3	¿Cómo calificas el tiempo de respuesta entre las áreas involucradas de tramite documentario Serpar?				
4	¿Cómo califica la disponibilidad de la información de los documentos en el área de tramite documentario de Serpar?				
5	¿Cómo calificas la confiabilidad de la información de los documentos en el área de tramite documentario de Serpar?				
6	¿Cómo calificas la respuesta según su estado de los documentos en el área de tramite documentario de Serpar?				
7	¿Cómo calificas la seguridad de la información en el área de tramite documentario Serpar?				
8	¿Cómo calificas los procesos en el área de tramite documentario de serpar?				

9	¿La información se encuentra centralizada en el área de tramite documentario Serpar?				
10	¿El sistema informático cuenta con la opción de crear cuentas de usuario?				
11	¿El sistema informático cuenta con la opción de copias de seguridad?				
12	¿El sistema informático cuenta con la opción de asignar accesos por usuario?				
13	¿El tiempo de respuesta del sistema informático es el esperado?				
14	¿Se presentan demoras en el sistema informático al ejecutar alguna petición?				
15	¿Se presentan demoras en el sistema informático cuando existen muchas sesiones activas?				
16	¿El sistema informático cuenta con interfaces amigables?				
17	¿El sistema informático cuenta con un diseño estándar en los reportes?				
18	¿El sistema informático cuenta con la opción de alertas y mensajes?				

*Anexo 1. Cuestionario de Encuesta*

Municipalidad Metropolitana de Lima



SERVICIO DE PARQUES DE LIMA  
Oficina de Administración Documentaria

EXPEDIENTE
2014-000053
ESTADO : PENDIENTE
DIAS : 29
CREADO POR : PLOAYZA

### HOJA DE TRAMITE

RECURRENTE :  
RAZ. SOCIAL : ARABELA INMOBILIARIA SAC  
ASUNTO : VALORIZACION DE APORTES  
DESCRIPCION :

INGRESO : 16/01/2014 19:04  
FOLIOS : 34

ENVIADO POR	REMITIDO A	FECHA DERIVACION	FECHA RECEPCION	ACCIONES	DOCUMENTO ADJUNTO	EST	V°B°
OAD-UTD	GAPI-SGPI	16/01/2014 19:04	20/01/2014 11:07	01		DRV	
GAPI	OAL	20/01/2014 11:42	22/01/2014 12:13	01		DRV	
OAL	GA	22/01/2014 14:07	23/01/2014 09:18	01		DRV	
GA	OAD-UTD	23/01/2014 09:18	28/01/2014 08:40	01		DRV	
OAD-UTD	GA-SGT	28/01/2014 08:41	28/01/2014 09:04	01		PDT	
GA-SGT	GAPI	28/01/2014 09:04	28/01/2014 14:38	01		DRV	
GAPI	OAD-UTD	29/01/2014 08:28	04/02/2014 09:25	17		ARCH	

**ACCIONES**

- |                           |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| 01. Trámite               | 07. Apoyar lo solicitado  | 13. Denegar lo solicitado |
| 02. Opinión e informe     | 08. Tratar sobre el tema  | 14. Proyectar respuesta   |
| 03. Pago aportes          | 09. Agradecer comentarios | 15. Preparar convenio     |
| 04. Conocimiento y fines  | 10. Revisar e informar    | 16. Firma o visación      |
| 05. Adjuntar antecedentes | 11. Aprobado              | 17. Archivo               |
| 06. Muy urgente           | 12. Coordinar             | 18. _____                 |

**ESTADOS**

PDT: Pendiente                      DRV: Derivado                      ARCH: Archivado

**OBSERVACIONES**

*- URGENTE  
- MUY URGENTE  
- ATENCION INMEDIATA*

Usuario : USUARIO GAPI

Impreso : 14/02/2014 11:43:53





**ANEXO 1  
ESTRUCTURA ORGANICA DEL SERPAR LIMA**

ORGANOS Y UNIDADES ORGANICAS		RESPONSABLES
<b>SEGUNDO NIVEL</b>		
GAJ	Gerencia de Asesoría Jurídica	Marko Morales Martínez ✓
GPPM	Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización	Eduardo Martín Rodríguez Mendoza
GAF	Gerencia de Administración y Finanzas	Juan Francisco Ledesma Gomez
GAPI	Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario	Maria Teresa Benites Lefature
GCII	Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional	Fernando Zavaleta Linares ✓
GAV	Gerencia de Áreas Verdes	Carlos Arguelles Vilchez
GPZM	Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos	Jorge Luis Botto Bar
GPROY	Gerencia de Proyectos	Gabriel Calderón Vivar
<b>TERCER NIVEL</b>		
SGD	Sub Gerencia de Gestión Documentaria	Elvira Cárdenas Pajuelo ✓
SGAC	Sub Gerencia de Asuntos Contenciosos	Clara Paucar Mendoza
SGALA	Sub Gerencia de Asuntos Legales Administrativos	Abdón Moltalvan Arroyo
SGPM	Sub Gerencia de Planeamiento y Modernización	Emily Betsabeth Salazar Castillo
SGPRE	Sub Gerencia de Presupuesto	Wilson Ramón Castro Gallo
SGSTI	Sub Gerencia de Sistemas y Tecnología de la Información	Angel Soria Larianco
SGRH	Sub Gerencia de Recursos Humanos	Raúl Alejandro Castro Gallo
SGASA	Sub Gerencia de Abastecimiento	Jose Julio Flores Hernández
SGC	Sub Gerencia de Contabilidad	Ricardo Acero Cárdenas
SGT	Sub Gerencia de Tesorería	Augusto Vilca Huachallanqui
SGEC	Sub Gerencia de Ejecución Coactiva	Fernando Callihuanca Peña
SGCA	Sub Gerencia de Control de Aportes	Josefa Ida Rojas Coronado
SGPI	Sub Gerencia de Patrimonio Inmobiliario	Maria Teresa Benites Lefature
SGMAV	Sub Gerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes	Carlos Arguelles Vilchez
SGASE	Sub Gerencia de Arborización y Servicios Externos	Mariano Delgado Quiroz
SGGPS	Sub Gerencia de Guarda parques y Seguridad	Walter Olivos Romano
SGOP	Sub Gerencia de Operaciones de Parques	Jorge Luis Botto Bar 1
SGDRC	Sub Gerencia de Deportes, Recreación y Cultura	Eduardo Thomas Miranda
SGCE	Sub Gerencia de Concesiones y Eventos	Maria Teresa Benites Lefature
SGEP	Sub Gerencia de Estudios y Proyectos	Maria Icela Alayo Salazar
SGMT	Sub Gerencia de Mantenimiento Técnico	Theo Gargurevich Sanchez

*Anexo 4. Estructura Orgánica de la Entidad*

**ABREVIATURAS DE LOS ORGANOS Y UNIDADES ORGÁNICAS DEL  
SERPAR LIMA**

**PRIMER NIVEL**

- CD Consejo Directivo ✓
- SG Secretaría General ✓
- OCI Órgano de Control Institucional ✓

**SEGUNDO NIVEL**

- GAJ Gerencia de Asesoría Jurídica ✓
- GPPM Gerencia de Planeamiento, Presupuesto y Modernización ✓
- GAF Gerencia de Administración y Finanzas ✓
- GAPI Gerencia de Aportes y Patrimonio Inmobiliario ✓
- GCI Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional ✓
- GAV Gerencia de Áreas Verdes ✓
- GPZM Gerencia de Parques Zonales y Metropolitanos ✓
- GPROY Gerencia de Proyectos ✓

**TERCER NIVEL**

- SGD Subgerencia de Gestión Documentaria ✓
- SGAC Subgerencia de Asuntos Contenciosos
- SGALA Subgerencia de Asuntos Legales Administrativos → (2020) (100%)
- SGPM Subgerencia de Planeamiento y Modernización
- SGPRE Subgerencia de Presupuesto
- SGSTI Subgerencia de Sistemas y Tecnología de la Información ✓
- SGRH Subgerencia de Recursos Humanos ✓
- SGASA Subgerencia de Abastecimiento ✓
- SGC Subgerencia de Contabilidad ✓
- SGT Subgerencia de Tesorería ✓
- SGEC Subgerencia de Ejecución Coactiva ✓
- SGCA Subgerencia de Control de Aportes ✓
- SGPI Subgerencia de Patrimonio Inmobiliario ✓
- SGMAV Subgerencia de Mantenimiento de Áreas Verdes
- SGASE Subgerencia de Arborización y Servicios Externos
- SGGPS Subgerencia de Guarda parques y Seguridad ✓
- SGOP Subgerencia de Operaciones de Parques
- SGDRC Subgerencia de Deportes, Recreación y Cultura ✓
- SGCE Subgerencia de Concesiones y Eventos ✓
- SGEP Subgerencia de Estudios y Proyectos
- SGMT Subgerencia de Mantenimiento Técnico

**Proyecto de Implementación / SERPAR  
Sistema de Gestión Documentaria Web "TITANIA"**

**Datos Generales:**

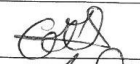

Requerimiento:	<b>Capacitación del Sistema de Gestión Documentaria Web "Titania"</b>	
Oficina solicitante:	Subgerencia de Sistemas y Tecnología de Información	
Tipo de Reunión:	<input type="checkbox"/> Capacitación Ordinaria	<input type="checkbox"/> Capacitación Extra Ordinaria
Fecha y hora:	15/11/16 _____	
Lugar:	SERPAR – Jirón Lampa 190 – Segundo piso – Lima Cercado	
Responsable(s)	Ing. Julio Fernando Asenjo Mestanza - Implementador	
Referencia	Implementación del Sistema de Gestión Documentaria Web	

**Asistentes a la reunión:**

[Registrar los asistentes a la reunión]

Oficina	Representante	Firma
SGEC	XBICAR STAMETER C.	
SGC	ISABEL SIRIK ALVINGORTA	
OCI	Yuliza Hoyos Girón	
GCI	Gladys Morillo P.	
GCI	ELIZABETH STAPLETON V.	
UEC	Heidem Deras Amaro	
SGT.	ANASSA ALVAREZ B	
Consejo Dirce.	Katherine Barreto Pizarro	
SGD	PAULY CONNOR LUYAN	
GANI	DAVID JOSE RODRIGUEZ	
SGASA	Aljandra Vela Balladros	
SGSTI	Julien Ghorat	
SGGD	Vanessa Garcia Brst	

**Anexo 6. Ficha de Capacitación - Hoja 1**

SGCE	Cristella Urbina Solís	
SGRH	Miriam Herano Berdy	

**Agenda:**

*[Por cada tema de la reunión indicar los niveles de importancia que pueden ser Alto, Medio y Bajo]*

Temas	Responsable	Nivel de Importancia
Capacitación General del Sistema de Gestión Documentaria Web "Titania" - Trámites TUPA, VARIOS. - Trámite Interno (Memos, Informes, etc) - Documentos adjuntos - Recepción y Derivación de Expedientes - Conclusión del Expedientes	Ing. Fernando Asenjo Mestanza	Alto

**Comentarios:**

*[Incluir los comentarios surgidos durante la reunión y que deben ser registrados]*

**Acuerdos Tomados**

*[Incluir aquí los acuerdos que han sido tomados en la reunión]*



**LEY Nº 27444**

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

La Comisión Permanente del Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

LA COMISIÓN PERMANENTE DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;  
Ha dado la Ley siguiente:**LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL****TÍTULO PRELIMINAR****TÍTULO I**

Del régimen jurídico de los actos administrativos

Capítulo I  
De los actos administrativosCapítulo II  
Nulidad de los actos administrativosCapítulo III  
Eficacia de los actos administrativos**TÍTULO II**

Del procedimiento administrativo

• Capítulo I  
Disposiciones generales• Capítulo II  
De los sujetos del procedimientoSubcapítulo I  
De los administradosSubcapítulo II  
De la autoridad administrativa: Principios generales y competenciaSubcapítulo III  
Criterio de colaboración entre entidadesSubcapítulo IV  
Conflictos de competencia y abstenciónSubcapítulo V  
Órganos colegiados• Capítulo III  
Iniciación del procedimiento• Capítulo IV  
Plazos y términos• Capítulo V  
Ordenación del procedimiento• Capítulo VI  
Instrucción del procedimiento• Capítulo VII  
Participación de los administrados• Capítulo VIII  
Fin del procedimiento• Capítulo IX  
Ejecución de resoluciones**TÍTULO III**

De la revisión de los actos en vía administrativa

• Capítulo I  
Revisión de oficio• Capítulo II  
Recursos administrativos**TÍTULO IV**

De los Procedimientos especiales

• Capítulo I  
Procedimiento trilateral• Capítulo II  
Procedimiento sancionadorSubcapítulo I  
De la potestad sancionadoraSubcapítulo II  
Ordenamiento del procedimiento sancionador**TÍTULO V**

De la responsabilidad de la administración pública y del personal a su servicio

• Capítulo I  
Responsabilidad de la administración pública• Capítulo II  
Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de la administración pública**DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES****DISPOSICIONES TRANSITORIAS****TÍTULO PRELIMINAR****Artículo J.-** Ámbito de aplicación de la ley

La presente Ley será de aplicación para todas las entidades de la Administración Pública.

Para los fines de la presente Ley, se entenderá por "entidad" o "entidades" de la Administración Pública:

1. El Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos Descentralizados;
2. El Poder Legislativo;
3. El Poder Judicial;
4. Los Gobiernos Regionales;
5. Los Gobiernos Locales;
6. Los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía.
7. Las demás entidades y organismos, proyectos y programas del Estado, cuyas actividades se realizan en virtud de potestades administrativas y, por tanto se consideran sujetas a las normas comunes de derecho público, salvo mandato expreso de ley que las refiera a otro régimen; y
8. Las personas jurídicas bajo el régimen privado que prestan servicios públicos o ejercen función administrativa, en virtud de concesión, delegación o autorización del Estado, conforme a la normativa de la materia.

**Artículo JJ.-** Contenido

1. La presente Ley regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades.
2. Los procedimientos especiales creados y regulados como tales por ley expresa, atendiendo a la singularidad de la materia, se rigen supletoriamente por la presente Ley en aquellos aspectos no previstos y en las que no son tratados expresamente de modo distinto.

*Anexo 8. Normas Legales - Ley del Procedimiento Administrativo General*Fuente: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-pr-decreto-legislativo-n-1272-1465765-1/>

- a) Los montos asignados por el Tesoro Público.
- b) Los ingresos propios generados por consultorías, inspecciones, informes técnicos, certificaciones, capacitación, asistencia técnica en materia de su competencia y la prestación de servicios en espectáculos públicos realizados con finalidad lucrativa.
- c) Las donaciones nacionales e internacionales.
- d) La demás establecidas por Ley.

El valor de los certificados a que se refiere el inciso b), constará en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Presidencia del Consejo de Ministros.

#### DISPOSICIONES TRANSITORIAS Y FINALES

##### Primera.- Plazo de actualización

El Poder Ejecutivo, en un plazo no mayor de ciento veinte (120) días, actualizará los reglamentos de Adecuación Tecnológica de las Normas de Seguridad contra Incendios contenidas en el Reglamento Nacional de Construcciones; de Seguridad Industrial y el de Transporte de Materiales Peligrosos.

##### Segunda.- Reglamento

El Poder Ejecutivo reglamentará la presente Ley en un plazo no mayor de treinta (30) días contados a partir de su publicación.

##### Tercera.- Vigencia de la norma

La presente Ley entra en vigencia al día siguiente de la publicación de su respectivo Reglamento.

Comuníquese al señor Presidente de la República para su promulgación.

En Lima, a los trece días del mes de enero de dos mil tres.

CARLOS FERRERO  
Presidente del Congreso de la República

JESÚS ALVARADO HIDALGO  
Primer Vicepresidente del Congreso de la República

AL SEÑOR PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

POR TANTO:

Mando se publique y cumpla.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los tres días del mes de febrero del año dos mil tres.

ALEJANDRO TOLEDO  
Presidente Constitucional de la República

LUIS SOLARI DE LA FUENTE  
Presidente del Consejo de Ministros.

02227

#### LEY N° 27927

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

La Comisión Permanente del Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

LA COMISIÓN PERMANENTE  
DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

#### LEY QUE MODIFICA LA LEY N° 27806, LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

##### Artículo 1°.- Modifica artículos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Modifíquense los artículos 2°, 5°, 6°, 8°, 9°, 11°, 15°, 16°, 17° y 18° y la Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final, y agréguense los artículos 15°-A, 15°-B y 15°-C en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que quedarán redactados de la siguiente manera:

##### \*Artículo 2°.- Entidades de la Administración Pública

Para efectos de la presente Ley se entiende por entidades de la Administración Pública a las señaladas en el Artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

##### Artículo 5°.- Publicación en los portales de las dependencias públicas

Las entidades de la Administración Pública establecerán progresivamente, de acuerdo a su presupuesto, la difusión a través de Internet de la siguiente información:

1. Datos generales de la entidad de la Administración Pública que incluyan principalmente las disposiciones y comunicados emitidos, su organización, organigrama, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, que la regula, si corresponde.
2. La información presupuestal que incluya datos sobre los presupuestos ejecutados, proyectos de inversión, paridas salariales y los beneficios de los altos funcionarios y el personal en general, así como sus remuneraciones.
3. Las adquisiciones de bienes y servicios que realicen. La publicación incluirá el detalle de los montos comprometidos, los proveedores, la cantidad y calidad de bienes y servicios adquiridos.
4. Actividades oficiales que desarrollarán o desarrollaron los altos funcionarios de la respectiva entidad, entendiéndose como tales a los titulares de la misma y a los cargos del nivel subsiguiente.
5. La información adicional que la entidad considere pertinente.

Lo dispuesto en este artículo no exceptúa de la obligación a la que se refiere el Título IV de esta Ley relativo a la publicación de la información sobre las finanzas públicas.

La entidad pública deberá identificar al funcionario responsable de la elaboración de los portales de Internet.

##### Artículo 6°.- De los plazos de la implementación

Las entidades públicas deberán contar con portales en Internet en los plazos que a continuación se indican:

- a) Entidades del Gobierno Central, organismos autónomos y descentralizados, a partir del 1 de julio de 2003.
- b) Gobiernos Regionales, hasta un año después de su instalación.
- c) Entidades de los Gobiernos Locales Provinciales y organismos desconcentrados a nivel provincial, hasta un año desde el inicio del nuevo periodo municipal, salvo que las posibilidades tecnológicas y/o presupuestales hicieran imposible su instalación.
- d) Entidades de los Gobiernos Locales Distritales, hasta dos años contados desde el inicio del nuevo periodo municipal, salvo que las posibilidades tecnológicas y/o presupuestales hicieran imposible su instalación.
- e) Entidades privadas que presten servicios públicos o ejerzan funciones administrativas, hasta el 1 de julio de 2003.



## PODER LEGISLATIVO

## CONGRESO DE LA REPUBLICA

## LEY N° 29060

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República  
ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

## LEY DEL SILENCIO ADMINISTRATIVO

**Artículo 1°.- Objeto de la Ley**

Los procedimientos de evaluación previa están sujetos a silencio positivo, cuando se trate de algunos de los siguientes supuestos:

- Solicitudes cuya estimación habilite para el ejercicio de derechos preexistentes o para el desarrollo de actividades económicas que requieran autorización previa del Estado, y siempre que no se encuentren contempladas en la Primera Disposición Transitoria, Complementaria y Final.
- Recursos destinados a cuestionar la desestimación de una solicitud o actos administrativos anteriores.
- Procedimientos en los cuales la trascendencia de la decisión final no pueda repercutir directamente en administrados distintos del peticionario, mediante la limitación, perjuicio o afectación a sus intereses o derechos legítimos.

**Artículo 2°.- Aprobación automática**

Los procedimientos administrativos, sujetos a silencio administrativo positivo, se considerarán automáticamente aprobados si, vencido el plazo establecido o máximo, la entidad no hubiera emitido el pronunciamiento correspondiente, no siendo necesario expedirse pronunciamiento o documento alguno para que el administrado pueda hacer efectivo su derecho, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que lo requiera.

Lo dispuesto en el presente artículo no enerva la obligación de la entidad de realizar la fiscalización posterior de los documentos, declaraciones e información presentada por el administrado, conforme a lo dispuesto en el artículo 32° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

**Artículo 3°.- Aprobación del procedimiento**

No obstante lo señalado en el artículo 2°, vencido el plazo para que opere el silencio administrativo positivo en los procedimientos de evaluación previa, regulados en el artículo 1°, sin que la entidad hubiera emitido pronunciamiento sobre lo solicitado, los administrados podrán presentar una Declaración Jurada ante la propia entidad que configuró dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho confiado ante la misma o terceras entidades de la administración, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento, prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado.

Lo dispuesto en el primer párrafo será aplicable también al procedimiento de aprobación automática, reemplazando la resolución de aprobación ficta, contenida en la Declaración Jurada, al documento a que hace referencia el artículo 31° párrafo 31.2 de la Ley N° 27444.

En el caso que la administración se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, el administrado podrá remitirla por conducto notarial, surtiendo los mismos efectos.

**Artículo 4°.- Responsabilidad del funcionario público**

Los funcionarios y servidores públicos que, injustificadamente, se nieguen a reconocer la eficacia del derecho confiado al administrado al haber operado a su favor el silencio administrativo positivo de un procedimiento que se sigue ante la misma entidad, incurrirán en falta administrativa sancionable, conforme lo establecido en el artículo 238° de la Ley N° 27444, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales a que hubiera lugar.

Lo dispuesto en el primer párrafo también es aplicable a los funcionarios y servidores públicos, de cualquier entidad de la Administración Pública, que se nieguen injustificadamente a recibir o cumplir la resolución aprobatoria ficta derivada de la Declaración Jurada a que hace referencia el artículo 3° dentro de un procedimiento que se sigue ante otra entidad de la administración.

**Artículo 5°.- Denuncia del funcionario ante el órgano de control interno**

Los administrados podrán interponer, individualmente o en conjunto, el recurso de queja a que se refiere el artículo 158° de la Ley N° 27444, o presentar una denuncia al órgano de control interno de la entidad respectiva, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar, en el caso de que el funcionario o servidor público incumpla lo establecido en la presente Ley.

**Artículo 6°.- Procedimiento ante el órgano de control interno**

Las denuncias ante el órgano de control interno de las entidades de la Administración Pública respectivas, que se presenten contra los funcionarios o servidores públicos que incumplan lo establecido en la presente Ley, serán puestas en conocimiento del público en general a través de la página web de la entidad o publicadas en el Diario Oficial "El Peruano", cuando la resolución que pone fin al procedimiento disciplinario quede consentida.

**Artículo 7°.- Responsabilidad del administrado**

Los administrados que hagan uso indebido de la Declaración Jurada, señalada en el artículo 3°, declarando información falsa o errónea, estarán en la obligación de resarcir los daños ocasionados y serán denunciados penalmente conforme a la legislación de la materia por la entidad de la Administración Pública afectada, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 32°, párrafo 32.3 de la Ley N° 27444.

**Artículo 8°.- Seguimiento de los procedimientos administrativos**

El órgano de control interno de las entidades de la Administración Pública supervisará el cumplimiento de los plazos, requisitos y procedimientos a fin de que sean tramitados conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA correspondiente. Asimismo, el órgano de control interno está en la obligación de elevar al Titular del Pliego un informe mensual sobre el estado de los procedimientos administrativos iniciados, así como sobre las responsabilidades en que hubieran incurrido los funcionarios o servidores públicos que incumplan con las normas de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la presente Ley y aquellos que hayan sido denunciados por los administrados.

**Artículo 9°.- Inexigibilidad de requisitos no establecidos en el TUPA**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 36°, párrafo 36.2 de la Ley N° 27444, solamente podrá exigirse a los administrados el cumplimiento de los procedimientos o requisitos administrativos que se encuentren previamente establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, no pudiendo requerirse procedimiento, trámite, requisito u otra información, documentación o pago que no consten en dicho Texto, bajo responsabilidad del funcionario o servidor público que los exija, aplicándosele las sanciones establecidas en los artículos 4° y 5°.

En un plazo de ciento ochenta (180) días, computados a partir de la publicación de la presente Ley, todas las entidades a que se refiere el artículo 1° del

*Anexo 10. Normas Legales - Ley del silencio administrativo*Fuente: <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>

de archivo de documentos e información, tanto respecto a la elaborada en forma convencional, como la producida por procedimientos informáticos en computadoras;

Que mediante Decreto Supremo N° 009-92-JUS se reglamentó el Decreto Legislativo N° 681;

Que mediante Ley N° 26612 se modificó el Decreto Legislativo N° 681;

Que por Decreto Legislativo N° 827 se complementó las normas del Decreto Legislativo N° 681, modificado por Ley N° 26612 incluyendo en los alcances del Decreto Legislativo a las entidades públicas y dictando las normas necesarias para que éstas puedan acceder a los sistemas de microarchivos;

Que es preciso perfeccionar las normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información, tanto respecto a la elaborada en forma convencional, como la producida por procedimientos informáticos en computadoras, que no han sido adecuadas a las modificaciones de la Ley N° 26612, normas que se aplican tanto a entidades públicas como a las privadas;

De conformidad con el inciso 8), del Artículo 118° de la Constitución Política del Perú;

DECRETA:

**Artículo 1°.-** Apruébase el Reglamento sobre la aplicación de las normas que regulan el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo de documentos e información a entidades públicas y privadas, que consta de once (11) Artículos, cuatro (4) Disposiciones Finales y Transitorias, contenidos en cuatro (4) Capítulos.

**Artículo 2°.-** El presente Decreto Supremo será refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y Ministro de Justicia.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los veinticuatro días del mes de marzo del año dos mil.

ALBERTO FUJIMORI FUJIMORI  
Presidente Constitucional de la República

JOSE ALBERTO BUSTAMANTE BELAUDE  
Presidente del Consejo de Ministros  
y Ministro de Justicia

**REGLAMENTO SOBRE LA APLICACION DE LAS NORMAS QUE REGULAN EL USO DE TECNOLOGIAS AVANZADAS EN MATERIA DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS E INFORMACION A ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS**

**Capítulo I  
Normas Generales**

**Artículo 1°.-** Referencias a la Ley utilizadas en el presente Reglamento

Cuando en el presente reglamento se denomine o refiera a "Ley" entiéndase al Decreto Legislativo N° 681, modificado por la Ley N° 26612 y complementado por el Decreto Legislativo N° 827.

**Capítulo II  
De la Firma o Signatura Informática**

**Artículo 2°.-** Seguridad e Integridad de Datos

Los datos informatizados de las entidades públicas y privadas deberán tener los sistemas de seguridad e integridad que garanticen su inalterabilidad e integridad la cual puede incluir uso de firma o signatura informática.

**Artículo 3°.-** Uso de la Firma o Signatura Informática

Entiéndase tanto para su uso en las entidades públicas, como en las privadas que la firma o signatura informática a que se refiere el Artículo 5° inciso e) de la ley, incluye la firma digital, la cual será únicamente utilizada por el depositario de la fe pública para autenticar procesos de micrograbación en la obtención de microformas con valor probatorio y efecto legal.

Las microformas así obtenidas pueden ser utilizadas en los microarchivos, en la transferencia electrónica de fondos, en la transferencia electrónica de datos informatizados y otros servicios de valor añadido, conservando su valor probatorio y efecto legal.

**Artículo 4°.-** Comprobación de autenticidad por medios técnicos idóneos

La firma o signatura informática, incluida la firma digital deberá ser comprobable su autenticidad en forma indubitable. Tratándose de firma digital ésta será utilizada por depositario de la fe pública, la comprobación de su autenticidad se hará por medios técnicos idóneos incluyendo los telemáticos en general, la certificación digital y otros que proporcionen certeza y fiabilidad, así como garantía fidedigna de que se ha conservado la integridad de la información.

**Capítulo III  
Efectos Legales de las Microformas en los Procedimientos Administrativos**

**Artículo 5°.-** Uso de Microformas como medio de conservación de expedientes administrativos

Las entidades públicas que hayan adoptado el sistema de microformas, de acuerdo a lo establecido en la ley, podrán utilizarlos para la conservación de los expedientes administrativos. Sin perjuicio de ello y de conformidad con lo establecido en el Artículo 3° del Decreto Legislativo N° 827, deben conservar los expedientes originales en trámite por lo menos 12 meses de terminado el expediente. El expediente se considerará concluido a partir de que exista una resolución definitiva o consentida o, en su caso, a partir de la fecha en que haya operado el abandono del procedimiento.

**Artículo 6°.-** Valor Probatorio y Efecto Legal de las Microformas en los Procedimientos Administrativos y su transmisión telemática

Los documentos archivados por las entidades públicas a través de medios portadores de microformas, obtenidos con arreglo a las normas del Decreto Legislativo N° 681, tienen pleno valor probatorio y efecto legal para su uso en procedimientos administrativos y para su transmisión telemática.

**Capítulo IV  
Normas Modificatorias al Decreto Supremo N° 009-92-JUS, normas reglamentaria del Decreto Legislativo N° 681**

**Artículo 7°.-** Sustitución del Artículo 6° del Decreto Supremo N° 009-92-JUS

Sustitúyase el Artículo 6° del Decreto Supremo N° 009-92-JUS por el siguiente:

"Artículo 6°.- El Diploma de idoneidad técnica, exigido por el inciso b) del Artículo 4° de la ley puede ser expedido con carácter oficial para los efectos previstos en ella, por los colegios de abogados y/o los colegios de notarios. Para estos efectos los funcionarios de los colegios antes mencionados que suscriban estos certificados o diplomas lo deben hacer previa verificación del cumplimiento de los requisitos académicos de los cursos, horas dictadas y demás requisitos legales bajo responsabilidad. Los cursos que conforman el programa de especialización y capacitación para obtener el diploma o certificado de idoneidad técnica, deberán tener un mínimo de veinte horas lectivas semanales en un periodo de dos semestres académicos, con una duración de quince semanas cada semestre. El Ministerio de Justicia supervisa la realización de estos cursos para otorgamiento del certificado de idoneidad técnica, así como los procesos de ratificación cada cinco años a partir de su otorgamiento, inscripción y acreditación mediante carné.

Entre los cursos a dictarse en los programas de especialización y capacitación para obtener el diploma o certificado de idoneidad técnica, necesariamente deben incluirse los siguientes: Derecho Informático, Informática Jurídica aplicada a los Fedatarios, Ética Informática, Comercio Electrónico, Firma Digital, Normas Técnicas Peruanas sobre Micrograbación, Archivística Digital, Inglés Informático Jurídico, Fe Pública Informática, Seminario de investigación aplicada con sustentación de trabajo final.

Los colegios de abogados y/o notarios organizan programas de especialización y capacitación para obtener el diploma o certificado de idoneidad técnica, a cargo de profesionales expertos en la materia debidamente calificados. Para este fin están facultadas para coordinar y celebrar convenios de cooperación, sea con personas jurídicas expertas en estos conocimientos y tecnologías, sea con universidades, con escuelas de postgrado y con institutos superiores que cuenten con personal docente idóneo.

**Artículo 8°.-** Sustitución del Artículo 19° del Decreto Supremo N° 009-92-JUS

Sustitúyase el Artículo 19° del Decreto Supremo N° 009-92-JUS, por el siguiente:

"Artículo 19°.- En todo caso de que por cualquier razón deje de actuar un fedatario juramentado, sus archivos de actas serán entregados a otro fedatario juramentado en ejercicio de sus funciones, para su conservación y administración, quien será designado por el juez civil competente o por la Asociación de fedatarios juramentados acreditada ante el Ministerio de Justicia.

Para éstos y todos los efectos legales, la asociación de fedatarios juramentados acreditada ante el Ministerio de Justicia, llevará un registro centralizado conectado telemáticamente, de las actuaciones y actas suscritas por los fedatarios juramentados a nivel nacional, debidamente autorizados.

Corresponde a los fedatarios juramentados proporcionar en forma obligatoria dichas actuaciones y actas a la asociación anteriormente mencionada, bajo responsabilidad, en caso de no adoptar esta medida.

**Anexo 11. Reglamento que regula el uso de tecnologías avanzadas en materia de archivo y documentos**

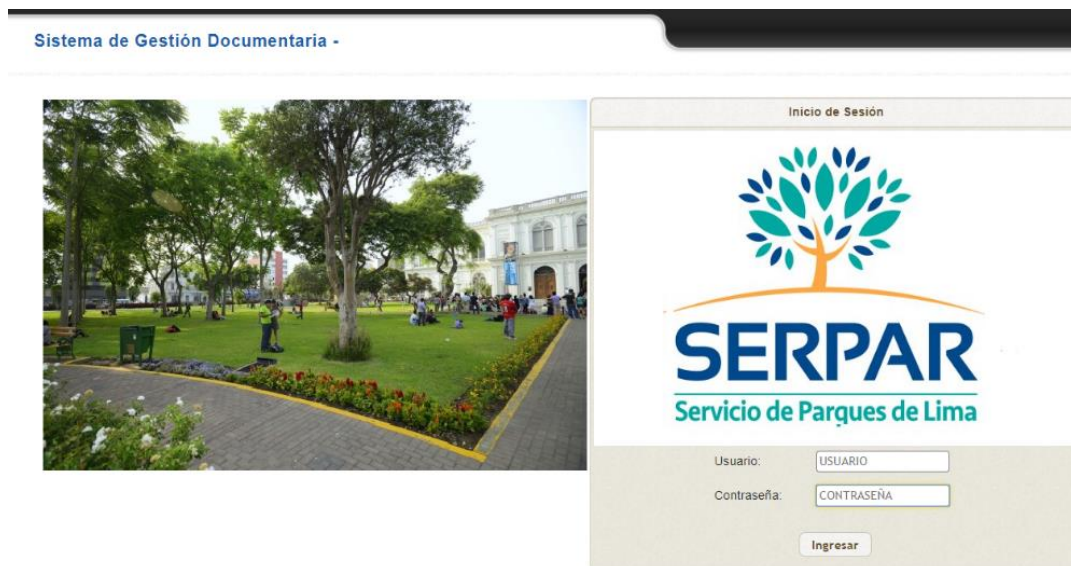
Fuente: <http://diariooficial.elperuano.pe/Normas>.



## Inicio de Sesión:

Usuario: Identifica el login del Usuario.

Contraseña: Identifica el Password o contraseña del Usuario



*Anexo 12. Manual de Usuario – Inicio de Sesión*

## Módulo de Mantenimiento

En esta opción registraremos información de todas las Tablas Maestras que van a alimentar Sistema. Además, en esta opción registraremos a todos los administrados, así como también a los usuarios con sus respectivos accesos.

- Tipos de Documentos
- Dependencias o Áreas
- Personas (Administrados y Usuarios)
- Asuntos
- Clasificación de Asuntos
- Configuración de Documento
- Usuarios y Accesos.



*Anexo 13. Manual de Usuario - Módulo de Mantenimiento*

## Tramite Documentario

### Carpeta Documentaria

En esta opción podremos ubicar un expediente específico, para luego conocer información de la Hoja de ruta y Documentos adjuntos. La ubicación de expediente se dará a través de diferentes filtros, tales como: Búsqueda por fecha, por Expediente, por Nro. Documento adjunto, Documento externo.



**CARPETA DOCUMENTARIA**

Busqueda por :  🔍 Buscar

Expediente :

Carpeta Documentaria										
Nro	Fecha	Administrado	Folios	Nro Document	Asunto	Asunto Detallado	Ruta	Adj	Docs	Imp
TUPA-00006107-2017	26/04/2017 13:24	SANTOS PARIATANTA EBERTH HERNAN	13		LIBERACION DE VEHICULO MENOR	LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PLACA 8022-3B	📄	📄	📄	
TUPA-00016107-2016	24/11/2016 13:05	SCOTIABANK PERU S.A.A.	11	0	INSPECCION OCULAR	SOLICITA INSPECCION OCULAR DE ANUNCIO PUBLICITARIK	📄	📄	📄	
COMUN-00006107-2016	23/11/2016 16:41	MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS	7	0	OFICIO	OFICIO 1243-2016-OSCE-DNP/SFDR.FS	📄	📄	📄	
TUPA-00006107-2016	13/04/2016 14:57	MEDINA LOPEZ WILLIAM DAVID	26	0	INSPECCIONES TECNICAS DE SEGL	INSPECCION POR SEGURIDAD EN DEFENSA CIVIL-EXANTE	📄	📄	📄	
TUPA-00016107-2015	17/10/2015 09:29	ARMANDO JUSTO JAEN	3	0	SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE T	SOLICITUD DE PRESCRIPCION DE DEUDA TRIBUTARIA	📄	📄	📄	
2015-006107	12/05/2015 09:15	GONZALES MARIN JEAN CARLOS	2	2015-006107	RECLAMACION DE ORDENES DE PA	PROCED: SOLICITA APOYO SOCIAL	📄	📄	📄	🔄
2014-016107	07/10/2014 09:57	DIONICIO GAMBOA ALARCON	5	2014-016107	RECLAMACION DE ORDENES DE PA	PROCED: CERTIFICADO DE PARAMETROS URBANISTICOS Y	📄	📄	📄	🔄
2014-006107	03/04/2014 16:10	FLORES ARAUJO TEOFIL0	6	2014-006107	RECLAMACION DE ORDENES DE PA	PROCED: CONSTANCIA DE POSESION PARA SERVICIOS BA	📄	📄	📄	🔄
2013-016107	24/09/2013 17:19	LUIS ALBERTO ZAVALETA REBAZA	10	2013-016107	RECLAMACION DE ORDENES DE PA	PROCED: AUTORIZACION PARA CONEXIONES DOMICILIARI/	📄	📄	📄	🔄
2013-006107	16/04/2013 10:36	EDELNOR	2	2013-006107	RECLAMACION DE ORDENES DE PA	PROCED: INFORME E INVITACION	📄	📄	📄	🔄

Anexo 14. Manual de Usuario - Carpeta Documentaria

## Bandeja de Documentos

En esta bandeja nos mostrará todos los expedientes que ha llegado a una determinada dependencia.

Las funciones que se tendrán en cuenta en esta opción serán: Recepcionar, Adjuntar documentos, Concluir el Trámite o derivar el expediente a otra dependencia más si así se requiere.



BANDEJA DE DOCUMENTOS										
Area		SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE								
Busqueda por:		FECHA	Desde	19/2/2017	Hasta	19/06/2017	Buscar			
Entrada	Bandeja									
Salida	Nro	Administrado	Asunto Detallado	Rece:	Fec. Envio	Fec. Recepcion	Origen	Accion	Ruta	Adj.
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006107-2017	SANTOS PARIATANTA EBERTH HE	LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PLACA 8022	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 12:07		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006106-2017	CABRERA PROSOPIO MARTIN	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:43		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006105-2017	CANO TORRES CYNTHIA	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:36		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006104-2017	IRARICA LAULATE IDVER MAY	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:36		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006103-2017	NECIOSUP TORRES JORGE ALEX	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:35		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006129-2017	GOMEZ DOMINGUEZ RICARDO EC	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:34		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006056-2017	OCHOA SOCA RODOLFO	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:34		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00006053-2017	LEON PAZ VICTOR JUBALL	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PL	<input type="checkbox"/>	27/04/2017 11:33		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00005933-2017	VASQUEZ VILLANUEVA JOLVER	LIBERACION DE VEHICULO MENOR: PLACA 0380	<input type="checkbox"/>	26/04/2017 12:54		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		
<input type="checkbox"/>	E	TUPA-00005832-2017	BUENDIA VALVERDE JESUS MANU	SOLICITA LIBERACION DE VEHICULO MENOR PL	<input type="checkbox"/>	26/04/2017 12:25		GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF ATENCION		

Enviar a Area    Enviar a Usuario    + Nuevo Doc Int.    Pag: 1 de 29    1 - 10 de 285 elementos

### Anexo 15. Manual de Usuario - Bandeja de Documentos

## Hoja de Ruta

Muestra la Ruta del Documento, es decir las dependencias por las que el Expediente ha recorrido y donde se encuentra actualmente.

Hoja de Ruta
+

**Hoja de Ruta**

Origen	Ruta	Fecha Envio	Dias	Docs.	HR
	▼ TUPA-00002766-2017				
	▼ TUPA-00002766-2017			☑	☑
MESA DE PARTES	○ BANDEJA GESTION DOCUMENTARIA	20/02/2017	1	☑	
BANDEJA GESTION DOCUMENTARIA	○ GERENCIA DE RENTAS	21/02/2017	0	☑	
GERENCIA DE RENTAS	○ MESA DE PARTES	21/02/2017	0	☑	
MESA DE PARTES	○ GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTRATIVA	21/02/2017	2	☑	
GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTF	○ SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPOR	23/02/2017		☑	

**Administrado**

Código: 0000004279  
 Nombre: EMPRESA TAXIMOTO LIMONCILLO S.A.C.  
 Documento: 20460639299  
 Dirección: -PASAJE TRUJILLO MZ. N LOTE 16 AA.HH. JARDIN BRITANIA II ETAAPA-RIMAC NRO. DPT. MZA. LTE.

Tramites en proceso:



Código: 0000047540  
 Nombre: CACSIRE SALAZAR JULIO ROMAN  
 Documento: 09101331  
 Código:  
 Nombre:

**Expediente**

Tipo: TUPA  
 Número: TUPA-00002766-2017  
 Acción: ATENCION  
 Área: GERENCIA DE FISCALIZACION ADMINISTRATIVA  
 Usuario:

Dias transcurridos :3 - Dias restantes :

**Observacion de Envio**

Imprimir ruta

Anexo 16. Manual de Usuario - Hoja de Ruta



## Documentos Adjuntos

Opción donde se podrá adjuntar cualquier documento como contenido de interés para la resolución del Expediente.

Documentos

**Carpeta Documentaria**

Nro. Expediente: TUPA-00002766-2017      Fec.Ingreso: 20/02/2017

Folios: 38

Administrado: EMPRESA TAXIMOTO LIMONCILLO S.A.C.

**Documentos**

	Tipo Documento	Nro Documento	Fecha Doc.	Relevancia	Folio	
1	INFORME	025-2017	19/06/2019	NORMAL	1	🗑️
2	PLANOS DE ARQUITECTURA	1068-2017	19/02/2017	NORMAL	1	🗑️

Pag: 1 de 1      1 - 2 de 2 elementos

**Observacion**

**Adjunto**

Nro.	Adjunto		
1	1	.plano_0.jpg	🔍 🗑️

Pag: 1 de 1      1 - 1 de 1 elementos

### Anexo 17. Manual de Usuario - Documentos Adjuntos

## Bandeja del Usuario

En esta opción nos mostrará los expedientes derivados a los especialistas o técnicos

**BANDEJA DEL USUARIO**

Desde  Hasta

**Bandeja Documentos del Usuario**

Nro Documento	Accion	Fec.Envio	Fec.Recep	Fec.Devol	Ruta	Docs.
---------------	--------	-----------	-----------	-----------	------	-------

Pag: 1 de 0

No hay resultados

*Anexo 18. Manual de Usuario - Bandeja de Usuario*

## Reportes

### Acceso a la información

Desde esta opción se podrá emitir un reporte con la relación de todos los expedientes que se registraron con el asunto “Acceso de la información”, según el principio de transparencia y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

The screenshot shows the 'Reportes' menu with 'Acceso a la Información' selected. Below, the system header identifies the user as 'ADMINISTRADOR' and the date as '24-06-2019'. The main navigation includes 'Tramite (0)', 'Observados (0)', 'Vencidos (2516)', and 'Doc. Vencidos (0)'. The 'Bandeja de tramite Acceso a la Información' section contains filters for 'AREA', 'Area' (SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE), 'Situación' (ATENDIDO), 'Desde' (19/02/2017), 'Hasta' (24/02/2017), and 'Est. Doc' (VENCIDOS). A 'Carpeta Documentaria' table is visible below the filters.

Nro	Fecha	Administrado	Asunto	Folios	Desc. Asunto	D. Tran	D. Rest	Ruta	Adj	Docs	In
-----	-------	--------------	--------	--------	--------------	---------	---------	------	-----	------	----

Anexo 19. Manual de Usuario - Reporte Acceso a la Información



## Carpeta Documentaria

Desde esta opción se podrá emitir un reporte con la lista de todos los expedientes derivados desde la dependencia del Usuario logeado hacia otra seleccionada, dentro de un rango de fecha.

Este reporte es frecuentemente utilizado como cargo de los expedientes que una determinada dependencia deriva a otra.

The screenshot shows the 'Reportes' menu with 'Carpeta Documentaria' selected. Below, the system header displays 'Sistema de Gestión Documentaria - SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE' and user information: 'Bienvenido: ADMINISTRADOR ...', 'Fecha: 24-06-2019 | Cerrar Sesión | Cambiar Contraseña'.

Navigation buttons include 'Mantenimiento', 'Tramite Documentario', and 'Reportes'. Status indicators show: 'Tramite (0)', 'Observados (0)', 'Vencidos (2516)', and 'Doc. Vencidos (0)'.

The 'Bandeja de tramite Carpeta Documentaria' section contains search filters: 'Area Origen' (SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE), 'AREA' dropdown, 'Area Destino' (BANDEJA GESTION DOCUMENTARIA), 'Situación' (TODOS), 'Desde' (23/10/2015), 'Hasta' (27/10/2015), 'Buscar', and 'Imprimir' buttons.

The 'Carpeta Documentaria' table lists the following data:

Nro	Fecha	Administrado	Folios	Asunto	Asunto Detallado	Ruta	Adj	Docs
COMUN-00014702-2015	23/10/2015	FEDERACION DEMOTOTAXISTAS DE	5	CARTA SIMPLE				

Anexo 20. Manual de Usuario – Reporte Carpeta Documentaria

## Ley del Silencio Administrativo

Desde esta opción se podrá emitir un reporte de todos los expedientes sujetos a silencio administrativo positivo, es decir que el plazo establecido o máximo para su resolución ha sido vencido.



Bienvenido: ADMINISTRADOR ... ..  
Fecha: 25-06-2019 | Cerrar Sesión | Cambiar Contraseña

### Sistema de Gestión Documentaria - SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE

Tramite (0) Observados (0) Vencidos (2516) Doc. Vencidos (0)

Mantenimiento Tramite Documentario Reportes

Bandeja de tramite Ley de Silencio Administrativo

AREA [▼] Area SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE [▼] [Buscar]

Desde 23/10/2015 Hasta 27/10/2015 [Imprimir]

Carpeta Documentaria

Nro	Fecha	Administrado	Asunto	Folios	Desc. Asunto	Ruta	Adj	Docs
-----	-------	--------------	--------	--------	--------------	------	-----	------

Anexo 21. Manual de Usuario - Reporte Ley del Silencio Administrativo

## Documentos Archivados

Desde esta opción se podrá emitir un reporte de todos los expedientes que han sido archivados



**Sistema de Gestión Documentaria - SUB GERENCIA DE SEGURIDAD VIAL Y TRANSPORTE**

Bienvenido: ADMINISTRADOR ...  
Fecha: 25-06-2019 | Cerrar Sesión | Cambiar Contraseña

Tramite (0) Observados (0) Vencidos (2516) Doc. Vencidos (0)

Mantenimiento Tramite Documentario Reportes

Bandeja de tramite Documentos Archivados

Desde 23/10/2015 Hasta 27/10/2019 Situación TODOS Buscar Imprimir

Carpeta Documentaria

Nro	Fecha	Administrado	Asunto	Folios	Desc. Asunto	Ruta	Adj	Docs
-----	-------	--------------	--------	--------	--------------	------	-----	------

Anexo 22. Manual de Usuario – Reporte Documentos Archivados

## Tipos de Tramite

Desde esta opción se podrá emitir un reporte de todos los expedientes por tipo de tramite (TUPA, COMUN, LEGAL, LEGAL) dentro de un rango de fecha.



Anexo 23. Manual de Usuario - Reporte Tipos de Tramite

## Evaluación del Trabajo de Suficiencia Profesional

Facultad :

.....

Escuela :

.....

Postulante:

.....

Tema :

.....

.....

.....

Asesor:

.....

Fecha: .....

Indicadores	Nivel máximo posible a lograr.	Nivel efectivo logrado por el indicador en la sustentación.
Respetar la estructura del Informe de Suficiencia Profesional.	1	
El título es claro y refleja el contenido esencial del informe.	1	
El resumen contiene el tema de suficiencia profesional, objetivos, metodología, resultados y conclusiones.	1	
La introducción la problemática del tema de suficiencia profesional, el propósito de la investigación, y los aportes que se brindarán a través de ella.	2.5	
Describe el método, los materiales, las herramientas, las normas, los formatos empleados en el trabajo institucional o empresarial.	2	
Los Resultados se presentan siguiendo la secuencia de los objetivos del Informe, destacando en primer lugar los hallazgos más importantes. La discusión destaca los aportes y aspectos más novedosos del informe	4	
Elabora correctamente las conclusiones del Informe, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación.	2	
Las referencias bibliográficas se consignan de acuerdo a las normas internacionales.	1	

<b>SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
Demuestra dominio profesional.	1.5	
Explica en forma clara y coherente	1	
Utiliza los medios y materiales adecuadamente.	1	
Responde las preguntas formuladas en forma pertinente.	2	
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	