La gestión eficiente de la Mesa de Partes (o unidad de recepción documental) es fundamental para garantizar el flujo de información, la trazabilidad y el cumplimiento normativo en cualquier organización pública o privada.

Indicadores de Desempeño (KPIs) en Gestión Documental
Los KPIs permiten medir el rendimiento, la eficiencia y la oportunidad en el procesamiento de los documentos desde su ingreso hasta su derivación o archivo final.

Categoría	Nombre del KPI	Fórmulas de Cálculo	Objetivo / Meta
Tiempo y Oportunidad	**Tiempo Promedio de Ventanilla**	Total de usuarios atendidos / Tiempo total de atención en ventanilla	Reducir colas y tiempos de espera (Ej. ≤5 min).
	Tiempo de Registro y Derivación	Tiempo total desde recepción hasta asignación / Número total de documentos ingresados	Garantizar la derivación oportuna a las áreas finales (Ej. ≤2 horas).
Calidad y Eficiencia	**Tasa de Error en Foliación y Datos**	(N° de documentos con errores de registro / Total de documentos registrados)×100	Minimizar inconsistencias o re-trabajo (Ej. <1%).
	Índice de Digitalización / Tramitación Digital	(N° de expedientes ingresados vía mesa virtual / Total de expedientes ingresados)×100	Fomentar la migración a la cero papel.
Cumplimiento Normativo	**Atención dentro del Plazo Legal**	(N° de trámite derivados en plazo normado / Total de trámites normados)×100	Prevenir el silencio administrativo o vencimientos (Ej. 100%).

Auditoría de Libros y Sistemas de Registro
La auditoría evalúa la integridad, confidencialidad, autenticidad y accesibilidad de los registros documentales (físicos o digitales).

- **Auditoría Física (Libros y Carpetas Papel):**
  - **Verificación de Foliación:** Control correlativo e ininterrumpido del foliado.
  - **Verificación de Sellos e Identificación:** Presencia de sello de recepción con fecha, hora, firma del receptor y correlativo de ingreso.
  - **Preservación Física:** Integridad de los libros o tomos de recepción, estado de conservación del papel e higiene del archivo pasivo.
- **Auditoría de Sistemas (SGD / Tramite Documentario Digital):**
  - **Registros y Trazabilidad:** Control de ingresos, modificaciones, eliminaciones o reasignaciones registradas por el usuario.
  - **Seguridad de Acceso:** Niveles de permisos asignados a cada rol del personal en la plataforma.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

- **Firmas Digitales y Metadatos:** Verificación de la validez de los certificados de firma digital y consistencia de los metadatos obligatorios (autor, asunto, remitente, código de seguimiento).

Planes de Mejora Continua en Mesa de Partes
Para garantizar la evolución del proceso documental, se implementa el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) orientado a la optimización de la atención.

1 Planear: Diagnóstico de Cuellos de Botella
Fase Inicial

- Identificación de horarios picos y tipos de expedientes con mayor margen de error.
- Mapeo del flujo actual del trámite documental (diagrama de flujo).

2 Hacer: Implementación de Rediseño y Capacitación
Ejecución

- **Virtualización:** Implementación o actualización de la Mesa de Partes Virtual con firma digital y recepción 24/7.
- **Capacitación:** Entrenamiento continuo del personal en normativa de archivo, atención al público y uso de software documental.
- **Estandarización:** Creación de listas de cotejo para los requisitos formales de recepción.

3 Verificar: Monitoreo Activo
Evaluación

- Evaluación mensual de los **KPIs** de tiempo y tasa de errores.
- Realización de auditorías sorpresa a los libros e historial informático del sistema de gestión documental.

4 Actuar: Estandarización y Ajuste
Cierre de Ciclo

- Corrección de desviaciones mediante planes de acción inmediatos.
- Actualización de los Manuales de Procedimientos (MAPRO) y Directivas Internas de Tramitación.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Lista de Cotejo para Auditoría de Mesa de Partes

(**C**: Cumple, **NC**: No Cumple, **NA**: No Aplica).

Datos de Control de la Auditoría

- **Organización / Entidad:** _____
- **Sede / Unidad:** Mesa de Partes (Presencial / Virtual)
- **Auditor Responsable:** _____
- **Fecha de Auditoría:** DD / MM / AAAA
- **Responsable del Área:** _____
- **Período Auditado:** _____

1. Recepción, Foliación y Registro (Físico y Virtual)

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
1.1	**Sellado e Identificación Correlativa:** Todo documento físico recibido cuenta con el sello institucional, fecha, hora, firma del receptor y número de expediente correlativo.	Cargo de recepción físico o constancia digital.				
1.2	**Foliación Correcta e Ininterrumpida:** Los expedientes en papel cuentan con foliación limpia, legible, correlativa y sin enmendaduras ni borrones.	Muestra representativa de expedientes en trámite.				
1.3	**Validación de Requisitos Formales:** Se verifica el cumplimiento	Checklist de admisibilidad / TUPAs aplicables.				

APOYO ADMINISTRATIVO 2026

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
	de requisitos mínimos (firmas, anexos declarados, poderes) antes del ingreso formal.					
1.4	**Recepción por Canal Virtual:** La Mesa de Partes Virtual genera un acuse de recibo automático con código único de seguimiento y sello de tiempo oficial.	Registro automático en el SGD.				

2. Auditoría del Sistema de Gestión Documental (SGD) y Trazabilidad

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
2.1	**Registro Completo de Metadatos:** El sistema obliga a registrar remitente, asunto, fecha/hora, folios, área destino y nivel de prioridad.	Base de datos o reportes de ingreso del SGD.				
2.2	**Trazabilidad y Registros de Auditoría:** El SGD guarda logs inalterables de recepción, asignación,	Reportes informáticos de auditoría del sistema.				

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
	modificación o reasignación por usuario.					
2.3	**Validez de Firma Digital:** Los documentos nativos digitales o escaneados poseen firmas digitales válidas, vigentes y verificables.	Verificador de certificado digital.				
2.4	**Oportunidad en la Derivación:** Los expedientes son derivados a las áreas finales dentro de los plazos normados (ej. 2 horas).	KPI de tiempo de derivación / Reporte del SGD.				

3. Custodia, Archivo Temporal y Seguridad de la Información

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
3.1	**Seguridad del Archivo de Gestión:** Los expedientes físicos en custodia temporal están resguardados en muebles con llave y acceso restringido.	Inspección física del área de custodia.				
3.2	**Protección de Datos y Confidencialidad:** Existe un	Protocolo de confidencialidad / Envíos lacrados.				

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	N C	N A	Observaciones / Hallazgos
	protocolo para el manejo de expedientes clasificados como confidenciales, reservados o sensibles.					
3.3	**Gestión del Libro de Registro:** Los libros de registro físicos/electrónicos no presentan hojas faltantes, tachaduras ni saltos en la numeración correlativa.	Libros o registros oficiales de recepción.				

4. Atención al Usuario y Mejora Continua

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
4.1	**Tiempos de Espera en Ventanilla:** El tiempo medio de atención presencial se mantiene dentro de los estándares fijados (5 minutos).	Métrica del gestor de colas o tickets de atención.				
4.2	**Libro de Reclamaciones e Inconformidades:** El Libro de Reclamaciones está disponible y los reclamos referidos a Mesa	Registro de reclamos y respuestas emitidas.				

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

N°	Criterio de Evaluación	Requisito / Evidencia	C	NC	NA	Observaciones / Hallazgos
	de Partes se atienden en plazo.					
4.3	**Capacitación del Personal:** El personal de recepción ha recibido capacitación en gestión documental, atención al ciudadano y uso del SGD (últimos 6 meses).	Constancias / Registros de asistencia a talleres.				

Resumen y Evaluación Final

- **Cumplimiento Total (C):** ____ / 14
- **No Cumplimiento (NC):** ____ / 14
- **No Aplica (NA):** ____ / 14
- **Porcentaje Global de Cumplimiento:** (Total C /14 - Total NA) x 100 = %

Dictamen de Auditoría:

- [ ] **Conforme** (90% - 100%)
- [ ] **Conforme con Observaciones** (75% - 89%)
- [ ] **No Conforme** (< 75%)

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

La integración de la Inteligencia Artificial (IA) y la automatización en el registro documental transforma la Mesa de Partes tradicional en un sistema ágil, preciso y con trazabilidad digital inmediata.

1. Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR)

El OCR convierte imágenes o PDFs escaneados de expedientes físicos en texto editable y buscable, sirviendo como el puente de entrada entre el soporte en papel y el sistema digital.

- **Extracción Inteligente:** Los motores OCR avanzados (OCR con IA / ICR) no solo leen caracteres, sino que reconocen la estructura de documentos estructurados y semiestructurados (cartas, solicitudes, facturas, contratos).
- **Indexación Automática:** Extrae campos clave como RUC/DNI del remitente, número de folio, fecha de emisión y asunto, alimentando los metadatos del Sistema de Gestión Documental (SGD) sin digitación manual.
- **Control de Calidad:** Detecta firmas manuscritas, sellos institucionales y códigos de barras/QR para validar la autenticidad y el estado del documento físico durante la digitalización.

2. Llenado y Categorización Asistida por IA

Mediante el Procesamiento del Lenguaje Natural (PLN) y modelos de clasificación automáticos, la IA optimiza el registro y enrutamiento del expediente.

Función	Descripción de la IA	Impacto Operativo
Categorización del Documento	Analiza el texto del asunto y cuerpo del documento para clasificarlo automáticamente en tipologías (ej. *Recurso de Apelación, Solicitud TUPA, Carta Comercial*).	Elimina la clasificación manual errónea y estandariza la taxonomía documental.
Predicción de Destino	Identifica la unidad ejecutora o especialista responsable del trámite según el contexto y precedentes históricos.	Asigna el expediente al área competente de forma inmediata (1 minuto).
Llenado Automatizado de Formulario	Mapea las entidades del texto (nombres, importes, números de contrato) y autocompleta los campos del formulario de registro.	Minimiza la tasa de error en la captura de datos a menos del 0.5%.
Detección de Prioridades y Alertas	Evalúa palabras clave (ej. *medida cautelar, plazo perentorio, carta fianza*) para asignar urgencia alta o prioritaria.	Evita el vencimiento de plazos legales y reduce riesgos de silencio administrativo.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

3. Automatización de Notificaciones

La automatización garantizada del flujo de comunicación asegura la transparencia y el seguimiento en tiempo real para el ciudadano o usuario interno.

- **Generación de Acuses de Recibo:** Envío automático e inmediato de la constancia de registro por correo electrónico o WhatsApp institucional, con el código de seguimiento (código de expediente) y sellado de tiempo.
- **Alertas de Derivación e Hitos:** Notificaciones automatizadas cuando el documento es asignado a un profesional, cambia de estado (en proceso, observado, resuelto) o requiere subsanación de requisitos.
- **Alertas de Plazos y Vencimientos:** Recordatorios programados (*push notifications* o correos) dirigidos a los funcionarios responsables según el tiempo límite normado para la atención del trámite.
- **Integración con Canales Digitales:** Bots de consulta vía API que permiten al usuario final rastrear el estado del expediente ingresando únicamente su número de trámite.

El marco de transparencia y acceso a la información pública es un pilar fundamental de la gestión documental, ya que garantiza el ejercicio del derecho ciudadano de fiscalización y exige a las entidades mantener un registro documental íntegro, accesible y organizado.

1. Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública

El proceso de atención de solicitudes requiere una gestión ágil del trámite documental para garantizar el cumplimiento riguroso de los plazos legales y evitar la figura del silencio administrativo.

- **Recepción y Admisibilidad:** Registro de la solicitud mediante Mesa de Partes (presencial o virtual). Se valida que cumpla con los requisitos formales (datos del solicitante, precisión de la información requerida) sin exigir la motivación del pedido.
- **Búsqueda y Localización Documental:** Derivación inmediata a la unidad poseedora de la información. El sistema de gestión documental (SGD) debe permitir ubicar el expediente, informe o base de datos dentro de los tiempos estipulados por ley (usualmente hasta 10 días hábiles).
- **Liquidación de Costos de Reproducción:** Si la entrega es en físico o medio magnético, se notifica la liquidación del costo real de copiado; si es vía correo electrónico o portal digital, la entrega es gratuita.
- **Respuesta y Entrega:** Emisión del acto formal que entrega la información solicitada o notifica la prórroga fundamentada (por complejidad o volumen de la información).

2. Identificación de Información Clasificada (Excepciones al Acceso)

No toda la información que posee la entidad es de acceso público. El área documental y legal debe identificar y clasificar adecuadamente la información restringida mediante una sustentación previa y legal.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

Tipo de Información	Criterios y Definición	Ejemplos Comunes
Información Secreta	Aquella cuya revelación pueda originar un riesgo o daño a la seguridad nacional, defensa exterior o soberanía.	Planes militares, inteligencia, datos estratégicos de seguridad del Estado.
Información Reservada	Aquella relacionada con la seguridad ciudadana, orden interno, prevención de delitos o estrategias procesales.	Planes policiales en ejecución, estrategias de defensa jurídica del Estado, insumos de investigaciones en curso.
Información Confidencial	Aquella vinculada a la esfera privada de las personas o protegida por secretos comerciales y tributarios.	Datos personales sensibles, secreto bancario, reserva tributaria, historias clínicas, datos de contacto personal.

Principio de Máxima Divulgación y Disyunción: Si un documento contiene partes públicas y partes confidenciales, la entidad no puede denegar todo el documento; debe aplicar el tachado de los datos protegidos y entregar una **versión pública** del expediente.

3. Transparencia Activa y Portales de Registro

La transparencia activa obliga a las entidades públicas a publicar y actualizar de manera proactiva la información institucional clave en sus portales informáticos, sin esperar que el ciudadano la solicite.

- **Portal de Transparencia Estándar (PTE):** Publicación periódica y estructurada de la información institucional en rubros normados:
  - **Datos Generales:** Estructura orgánica, MOP/ROF, directorio de funcionarios, horarios de atención.
  - **Presupuesto e Inversión:** Planeamiento, ejecución presupuestal, contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios.
  - **Personal:** Planillas de remuneraciones, viáticos, órdenes de servicio y contrataciones CAS/Locación.
- **Portales de Registro y Registro Documental:**
  - **Módulo de Consulta de Expedientes:** Herramienta web pública donde el ciudadano consulta el estado de su trámite ingresando el número de registro correlativo.
  - **Buscadores de Normas y Decisiones:** Publicación de resoluciones, directivas, decretos y acuerdos emitidos por la entidad.
  - **Registros de Gestión de Intereses:** Registro público de visitas a funcionarios y agenda oficial de trabajo.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

La Gestión de Contingencias y Recuperación de Registros Documentales es un componente crítico del Plan de Continuidad Operativa. Su objetivo es prevenir, mitigar y responder ante incidentes que pongan en peligro la integridad física o digital de los expedientes y archivos institucionales.

1. Riesgos y Pérdidas Documentales

Los archivos y sistemas de registro están expuestos a diversas amenazas que pueden provocar la pérdida parcial o total de la información.

- **Amenazas Naturales y Ambientales:**
  - **Inundaciones, filtraciones y humedad:** Causan la degradación del papel, proliferación de hongos (bioterioro) e ilegibilidad de tintas.
  - **Sismos e incendios:** Provocan colapsos estructurales, destrucción mecánica o combustión total de repositorios físicos.
- **Amenazas Operativas y Humanas:**
  - **Extravío o desorden por mala gestión:** Pérdida de la trazabilidad, desfoliación de expedientes o traspaso no registrado entre áreas.
  - **Error humano en la custodia:** Eliminación accidental de archivos en carpetas compartidas o destrucción prematura sin Acta de Eliminación aprobada.
- **Amenazas Tecnológicas y Ciberriesgos:**
  - **Ataques de Ransomware:** Cifrado malicioso de servidores del Sistema de Gestión Documental (SGD).
  - **Fallas de Hardware:** Corrupción de discos duros, falla en arreglos RAID o degradación de medios ópticos/magnéticos sin control de vida útil.

2. Protocolos de Reconstrucción de Expedientes

Cuando un expediente en trámite o archivado sufre extravío, deterioro irrecuperable o destrucción, la entidad debe activar de inmediato el procedimiento formal de reconstrucción para no vulnerar los derechos de los administrados ni la continuidad administrativa.

1.Constatación y Levantamiento del Acta de Pérdida: Fase 1.

- Detección formal de la ausencia o destrucción del expediente por parte del área custodiante.
- Redacción del Acta de Siniestro o Pérdida Documental y notificación inmediata al Órgano de Control Institucional (OCI) o área legal para el deslinde de responsabilidades.

2.Apertura del Expediente de Reconstrucción: Fase 2.

- Emisión de la resolución o proveído de inicio del trámite de reconstrucción por la autoridad competente.
- Asignación de un número de expediente correlativo especial de reconstrucción vinculante al original.

3.Recopilación de Fuentes y Copias de Respaldos: Fase 3.

- Búsqueda Interna: Recopilación de escaneos en el SGD, correos electrónicos institucionales, copias de cargos en ventanilla y archivos temporales de las áreas por donde circuló.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2

- Requerimiento Externo: Notificación al administrado/remitente para que aporte las copias de los escritos y cargos en su poder.

4.Cierre y Declaración de Reconstrucción: Fase 4.

- Cotejo y foliación del nuevo expediente autenticado.
- Emisión del acto administrativo que declara formalmente reconstruido el expediente con pleno valor legal.

3. Copias de Respaldo (Backup) e Intangibilidad

La preservación digital a largo plazo y la protección contra alteraciones no autorizadas garantizan la validez jurídica de los documentos electrónicos.

Componente	**Buenas Prácticas y Estándares de Seguridad**	**Impacto en la Gestión**
Estrategia de Backup (Regla 3-2-1)	Mantener **3** copias de los datos, en **2** medios de almacenamiento diferentes, con **1** copia fuera de la sede (*Off-site* o Nube segura).	Garantiza la recuperación de la información ante un desastre en la sede central.
Integridad e Intangibilidad (*Hashing*)	Generación de una huella digital única (algoritmos SHA-256) al momento de registrar el documento en el SGD.	Permite verificar en cualquier momento que el archivo digital no ha sido modificado ni adulterado.
Almacenamiento WORM (*Write Once, Read Many*)	Medios informáticos configurados para permitir una sola escritura y múltiples lecturas sin posibilidad de borrado.	Protege la información contra ataques de ransomware y eliminaciones accidentales de administradores.
Pruebas Periodicas de Restauración	Realización de simulacros semestrales de restauración de copias de seguridad de la base de datos documental.	Asegura que los respaldos sean operativos y funcionales al momento de una emergencia.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-2