Normativa Clave de Gestión Pública y Trámite Documentario

1. Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (LPAG)

¿Qué es y cuál es su objetivo?

Es la norma principal que ordena la relación entre el ciudadano y cualquier entidad del Estado peruano (ministerios, municipalidades, hospitales públicos, etc.). Su objetivo es garantizar que la actuación pública sea transparente, justa, eficiente y respetuosa de los derechos del administrado.

Conceptos y Principios Clave

- **Debido Procedimiento:** Toda persona tiene derecho a presentar sus descargos, exponer argumentos y obtener una respuesta fundada antes de cualquier sanción o decisión.
- **Celeridad e Impulso de Oficio:** Los trámites deben avanzar con rapidez. La entidad administrativa es responsable de impulsar el expediente sin esperar a que el ciudadano lo pida todo el tiempo.
- **Simplicidad:** Los trámites deben ser sencillos, eliminando requisitos innecesarios o burocráticos.
- **Silencio Administrativo:** Mecanismo por el cual, si el Estado no responde dentro del plazo legal (por regla general, 30 días hábiles), la solicitud se entiende por aprobada (*Silencio Administrativo Positivo*) o desestimada para poder apelar (*Silencio Administrativo Negativo*).
-

¿Cómo aplica en el trabajo del Asistente Administrativo?

El personal administrativo de Mesa de Partes o Atención al Ciudadano gestiona los trámites cumpliendo estrictamente con los plazos, foliando expedientes e informando correctamente sobre los requisitos vigentes.

Ejemplo Práctico

Caso: Un ciudadano solicita una Licencia de Funcionamiento para una bodega ante la Municipalidad.

Aplicación: El técnico en Mesa de Partes verifica que los requisitos coincidan con el TUPA de la entidad. Si la municipalidad no responde en el plazo de ley para licencias de riesgo bajo, opera el *Silencio Administrativo Positivo*, permitiendo al ciudadano asumir que la licencia fue autorizada.

2. Decreto Legislativo N° 681 – Valor Probatorio de Documentos Digitalizados

¿Qué es y cuál es su objetivo?

Regula el uso de microformas (microfilms) y la digitalización de documentos (escaneado legal), otorgándoles el mismo valor legal y probatorio que a un documento original en papel. Permite que las

entidades públicas y empresas privadas puedan conservar o reemplazar expedientes físicos por archivos digitales seguros.

Conceptos Clave

- **Valor Probatorio:** Significa que un documento escaneado bajo esta normativa es completamente válido frente a un juez o fiscal como si fuera el original firmado a lapicero.
- **Línea de Digitalización Certificada:** Proceso técnico donde se captura el documento papel y se almacena en medio digital garantizando que no sufra alteración, manipulación ni pérdida de información.
- **Firma Digital y Fe Publica:** Para que el archivo tenga validez probatoria plena, el proceso requiere certificación digital y la intervención del Fedatario Juramentado o certificador correspondiente.

¿Cómo aplica en el trabajo del Asistente Administrativo?

En el área de Archivo Central o Trámite Documentario, el asistente escanea, indexa y organiza la documentación digitalizada conforme a los estándares de la institución, asegurando la conservación de los datos.

Ejemplo Práctico

Caso: Un hospital público almacena 20,000 historias clínicas impresas en un almacén con riesgo de humedad y plagas.

Aplicación: Utilizando la norma del D.Leg. N° 681, la entidad procesa las historias clínicas a través de una línea de digitalización con valor legal. Posteriormente, se pueden consultar los expedientes digitales desde cualquier computadora del hospital con validez jurídica total, optimizando espacio y tiempo de búsqueda.

3. Marco y Estándares de Interoperabilidad del Estado

¿Qué es y cuál es su objetivo?

Conjunto de normas técnicas y políticas (impulsadas por la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM a través de la PIDE / Plataforma de Interoperabilidad del Estado) que obligan a las instituciones públicas a compartir información y datos entre sí por medios digitales. Su objetivo principal es evitar que el ciudadano sea un "mensajero del Estado" pidiendo papeles que una entidad pública ya posee.

Conceptos Clave

- **Interoperabilidad:** Capacidad de distintos sistemas informáticos de diferentes entidades públicas

para intercambiar información de forma automática y directa.

- **Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE):** La autopista digital oficial donde las entidades públicas consultan datos en tiempo real (consultas de RENIEC, SUNARP, antecedentes policiales, títulos de SUNEDU, etc.).
- **Prohibición de Exigir Documentos Internos:** Las normas de simplificación administrativa prohíben exigir al usuario copias de DNI, antecedentes o certificados emitidos o gestionados por el propio Estado.

¿Cómo aplica en el trabajo del Asistente Administrativo?

Al recepcionar un trámite, el asistente administrativo consulta directamente en la PIDE o en la plataforma interna los datos del usuario (como vigencia de DNI o titularidad) en lugar de exigir fotocopias simples o legalizadas al ciudadano.

Ejemplo Práctico

Caso: Un ciudadano acude a una municipalidad para solicitar una beca local o apoyo social.

Aplicación: Anteriormente, el usuario debía traer fotocopia del DNI, certificado de antecedentes penales e informe registral. Hoy, gracias a la Interoperabilidad del Estado, el asistente administrativo ingresa al sistema, verifica la identidad mediante el servicio web de RENIEC en la PIDE y procesa el trámite inmediatamente sin exigir papeles adicionales.

Cuadro Comparativo Integrado

Norma Legal	Eje Principal	Aporte Principal al Trámite	Rol del Asistente (CETPRO)
Ley N° 27444	Garantías del procedimiento y derechos del ciudadano.	Fija reglas, plazos y simplicidad en la atención pública.	Recepcionar expedientes, folear, llevar control de plazos y orientación al usuario.
D. Leg. N° 681	Digitalización y conservación documental.	Otorga valor legal y probatorio a los documentos digitales.	Escanear, organizar y archivar documentos digitales respetando la fidelidad del original.
Interoperabilidad del Estado	Intercambio de datos digital entre entidades públicas.	Elimina la solicitud de copias de documentos que el Estado ya tiene.	Consultar datos en sistemas (RENIEC, SUNARP, etc.) en vez de pedir fotocopias.

Casos Prácticos de Simulación:

Mesa de Partes y Atención al Ciudadano

Estos tres casos están diseñados para simular situaciones reales de atención en Mesa de Partes, aplicando los principios de la **Ley N° 27444 (LPAG)** y la **Interoperabilidad del Estado (Plataforma PIDE)**.

Caso 1: Solicitud de Licencia de Funcionamiento con Exceso de Requisitos

Escenario: El ciudadano Juan Pérez acude a la Mesa de Partes de una Municipalidad para tramitar una Licencia de Funcionamiento para una bodega (riesgo bajo). Presenta su solicitud, pero el técnico receptor le exige:

1. Fotocopia de DNI.
2. Certificado de Antecedentes Policiales.
3. Copia literal de la propiedad emitida por SUNARP.

El técnico indica que no puede recibir la documentación si no cumple con entregar todos los requisitos físicos.

Preguntas para análisis en clase:

1. ¿Es legal la exigencia de las fotocopias de DNI, antecedentes y partida registral por parte del servidor público? ¿Por qué?
2. ¿Qué norma y principio de la Ley N° 27444 se está transgrediendo?
3. De acuerdo con la Interoperabilidad del Estado (PIDE), ¿cómo debió proceder el asistente de Mesa de Partes?
4. ¿Tiene derecho el ciudadano a exigir que se recepcione su documento en el acto?

Caso 2: Observación Documentaria y Derecho de Recepción

Escenario: La Sra. María Gómez se acerca a Mesa de Partes de la UGEL para ingresar un recurso administrativo de reconsideración sobre un trámite de contrato técnico. Al revisar el escrito, el asistente de Mesa de Partes nota que la ciudadana olvidó adjuntar la firma de abogado en el escrito y le dice: *"No le puedo recibir su documento, regrese cuando esté firmado por un abogado"*. La Sra. María le explica que el plazo para presentar su escrito vence hoy y pide que se lo reciban con una observación.

Preguntas para análisis en clase:

1. Conforme a la Ley N° 27444, ¿el personal de Mesa de Partes puede negarse a recibir un escrito si le falta algún requisito?
2. ¿Cuál es el procedimiento correcto que debe seguir el asistente administrativo cuando un documento no cumple con los requisitos formales?
3. ¿Cuántos días de plazo formal le otorga la norma al administrado para subsanar dicha observación?
4. ¿Qué sucede con la fecha de presentación si el ciudadano subsana dentro del plazo otorgado?

Caso 3: Plazos Administrativos y Silencio Administrativo

Escenario: Un ciudadano solicitó el 2 de mayo la autorización para la instalación de un anuncio publicitario simple en la vía pública ante el municipio. El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la entidad clasifica este procedimiento como sujeto a evaluación previa con **Silencio Administrativo Positivo (SAP)** y establece un plazo máximo de respuesta de 30 días hábiles. Ha pasado el plazo legal y la entidad no ha emitido ninguna resolución ni notificación. El ciudadano acude a Mesa de Partes a solicitar una constancia de aprobación.

Preguntas para análisis en clase:

1. ¿Cuál es la situación jurídica del trámite del ciudadano al haberse vencido el plazo legal sin respuesta de la entidad?
2. En la Ley N° 27444, ¿cuál es la diferencia entre el Silencio Administrativo Positivo (SAP) y el Silencio Administrativo Negativo (SAN)?
3. ¿Qué documento debe o puede emitir la Mesa de Partes o la unidad competente para dejar constancia del término del procedimiento?
4. ¿Qué responsabilidad administrativa asume el servidor público que incumplió los plazos legales de atención del expediente?

Título de la dramatización: "Modernización en la Mesa de Partes: Simplificación e Interoperabilidad"

Escenario: Mesa de Partes de una Municipalidad Distrital. Ventanilla de atención al ciudadano.

Personajes:

- **Don Juan:** Ciudadano emprendedor que busca tramitar la licencia de su bodega.
- **Carlos:** Asistente administrativo de Mesa de Partes

Acto Único

(Don Juan se acerca a la ventanilla cargando un folder con varios papeles. Se nota preocupado y apurado. Carlos lo saluda con amabilidad y compostura profesional desde la ventanilla).

Carlos: Buenos días, bienvenido a la Municipalidad. Mi nombre es Carlos. ¿En qué le puedo ayudar hoy?

Don Juan: Buenos días, joven. Mire, vengo a dejar mis documentos para sacar la licencia de funcionamiento de mi bodega. Es un negocio pequeño, pero quiero tener todo en regla. Me han dicho que si no tengo la licencia rápido no puedo abrir.

Carlos: Excelente, Sr. Juan, lo felicito por formalizar su negocio. Para los giros de bajo riesgo como una bodega, el trámite es rápido. ¿Me permite su documento de identidad y los formatos correspondientes, por favor?

Don Juan: *(Buscando en su folder)* Claro que sí. Aquí tengo la solicitud llenada y el croquis de ubicación que descargué de la página web... pero tengo un problema, joven.

Carlos: Cuénteme, ¿qué ocurrió?

Don Juan: Un vecino me dijo ayer que para este trámite me iban a pedir fotocopia del DNI legalizada, mi certificado de antecedentes policiales y la copia literal de la propiedad de SUNARP. Fui a la comisaría y a la SUNARP, pero la cola era enorme y la verdad no me alcanzó el dinero ni el tiempo. Vine a dejar esto a ver si me da un chance de traer lo demás la otra semana...

Carlos: *(Sonríe con amabilidad y le devuelve la calma)* No se preocupe en absoluto, Don Juan. No necesita traer nada de eso.

Don Juan: *(Sorprendido)* ¿Cómo que no? ¿No me van a rechazar el trámite?

Carlos: Para nada. Le explico: de acuerdo con las normas de simplificación administrativa y la **Ley N° 27444**, el Estado prohíbe pedirle al ciudadano documentos que la misma administración pública emite o posee. Nosotros estamos conectados a la **Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE)**.

Don Juan: ¿Inter-qué?... Disculpe, joven, no entiendo muy bien esos términos.

Carlos: *(Explicando con claridad)* Significa que los sistemas informáticos de las instituciones públicas están conectados entre sí. Mire, con solo ingresar su número de DNI a nuestro sistema *(teclea en su computadora)*, yo puedo verificar en tiempo real sus datos con el RENIEC, revisar en SUNARP la información

del inmueble y consultar con la Policía si fuera necesario. Usted no tiene por qué gastar dinero en fotocopias ni perder tiempo haciendo colas en otras entidades.

Don Juan: *(Suspirando con alivio)* ¡Uy, joven, no sabe el peso que me quita de encima! Pensé que me iban a mandar a mi casa a juntar más papeles.

Carlos: En esta entidad trabajamos bajo el principio de simplicidad y celeridad. Déjeme verificar el formulario... El formulario de declaración jurada está completo y con su firma. Procedo a ingresar su solicitud al sistema.

(Carlos escanea la declaración jurada y el croquis en la multifuncional de la ventanilla. Genera el cargo de recepción).

Carlos: Listo, Don Juan. He registrado su expediente. Le entrego su **cargo de recepción** sellado y firmado, donde figura el número de expediente y la fecha de hoy.

Don Juan: *(Mirando el documento)* ¿Y cuánto tiempo debo esperar para la respuesta?

Carlos: Al ser una bodega de bajo riesgo, este trámite se sujeta a evaluación previa con **Silencio Administrativo Positivo**. El plazo máximo legal de respuesta es de hasta 15 días hábiles, pero por lo general se resuelve antes. Si en ese plazo la entidad no le notifica una observación, su licencia se considera automáticamente aprobada por ley. De todos modos, la inspección de Defensa Civil se programará en los próximos días.

Don Juan: De verdad que da gusto cuando lo atienden así de bien y explicándole las cosas claritas. Muchas gracias, joven Carlos.

Carlos: Es un gusto atenderle, Don Juan. Que tenga mucho éxito con su bodega. ¡Que tenga un excelente día!

Título de la dramatización: "Derecho de Recepción y Subsanación: Garantías en la Mesa de Partes"

Escenario: Mesa de Partes de una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Ventanilla de Trámite Documentario.

Personajes:

- **Sra. María Gómez:** Licenciada en administración y postulante a una plaza de contrato técnico, visiblemente preocupada por el vencimiento de su plazo.
- **Carlos:** Asistente administrativo de Mesa de Partes (estudiante o egresado de CETPRO).

Acto Único

(La Sra. María Gómez se acerca apresuradamente a la ventanilla con un escrito impreso y un folder de anexos. Revisa constantemente su reloj).

Carlos: Buenos días, bienvenida a la Mesa de Partes de la MUNICIPALIDAD DEL CALLAO. Mi nombre es Carlos. ¿En qué puedo atenderle hoy?

Don Sra. María: Buenos días, joven. Vengo a ingresar de emergencia un recurso administrativo de reconsideración. Hoy vence formalmente mi plazo de 15 días hábiles para impugnar el resultado del proceso de selección técnico. ¡Por favor, necesito que me lo recepcione de inmediato!

Carlos: Comprendo la urgencia, Sra. María. Por favor, permítame el documento original y las copias para el cargo para verificar los requisitos formales.

(La Sra. María le entrega el escrito. Carlos examina detenidamente la estructura del documento: sumilla, datos del administrado, petitorio, fundamentación y anexos. Al llegar a la última página, observa la firma de la Sra. María, pero nota que no figura la firma de un abogado colegiado ni el sello correspondiente).

Carlos: Señora María, he revisado la estructura de su documento. Observo que cuenta con sus datos completos, el número de expediente de origen y la firma de usted. Sin embargo, en el formato requerido para recursos administrativos de reconsideración según nuestro TUPA, falta la firma y sello de abogado colegiado.

Sra. María: *(Preocupada y alterada)* ¡Ay, no puede ser! El abogado que me asesoró tuvo una emergencia personal hoy y no pudo firmármelo a tiempo. Joven, si no ingreso este papel hoy día, pierdo mi derecho a reclamar y quedo fuera del concurso. En otra institución me dijeron una vez que si faltaba la firma de abogado no me podían recibir el documento. ¡Por favor, ayúdeme!

Carlos: *(Manteniendo la calma, tono empático y seguridad profesional)* Señora María, tranquilícese. Conforme a la **Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General**, ninguna Mesa de Partes puede negarse a recibir un escrito presentarlo por un ciudadano, incluso si le falta algún requisito formal. Usted tiene pleno **Derecho de Recepción**.

Sra. María: *(Sorprendida)* ¿En serio? ¿Me lo va a recibir aunque le falte la firma del abogado?

Carlos: Exactamente. Lo que corresponde según el **Artículo 136 de la Ley N° 27444** es aplicarle una **recepción con observación**. Voy a registrar el ingreso de su documento hoy día, lo que detiene el vencimiento de su plazo legal.

Sra. María: *(Suspirando con alivio)* ¡Qué tranquilidad, joven! ¿Y cómo funciona esa observación?

Carlos: En el cargo impreso y en nuestro sistema dejaré una anotación clara indicando expresamente el requisito pendiente: *"Falta firma y colegiatura de abogado"*. La norma le concede a usted un plazo de **dos (2) días hábiles** para subsanar únicamente esa falta.

Sra. María: O sea, ¿tengo hasta pasado mañana para traer el escrito firmado por el abogado?

Carlos: Así es. Si usted presenta el documento firmado dentro de esos dos días hábiles, se considerará formalmente como presentado el día de hoy, conservando todos sus derechos intactos desde esta fecha.

Sra. María: *(Saca su cuaderno para anotar)* Entendido. ¿Y si por alguna razón no lograra traer la firma en esos dos días?

Carlos: Si no se subsana en el plazo otorgado, la entidad tendrá el documento por no presentado y se le devolverán los anexos. Por eso es vital que aproveche estos dos días.

(Carlos ingresa el escrito al sistema, estampa el sello de recepción en la hoja original y en el cargo, escribiendo en manuscrito visible la anotación de observación).

Carlos: Mire, Sra. María. Aquí tiene su cargo firmado y sellado con la fecha de hoy. Como verá, he marcado en recuadro la observación: *"Pendiente subsanación de firma de abogado - Plazo de 2 días hábiles"*.

Sra. María: *(Revisando el cargo)* Todo está súper claro. Mañana mismo primera hora le pido al abogado que firme el escrito subsanatorio y lo traigo a su ventanilla. Le agradezco muchísimo su profesionalismo, joven Carlos. En verdad me ha salvado de un gran problema.

Carlos: Para servirla, Sra. María. Recuerde que en la administración pública estamos para orientar y garantizar los derechos del ciudadano. ¡Que tenga muy buen día y éxito en su trámite!