

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Facultad de Gestión y Alta Dirección



Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001

Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Gestión con mención en Gestión Empresarial que presenta:

Luis Alvaro Portal Melendrez

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial que presenta:

Pierina Piedad Zea Monzon

Asesor:

Franco Alberto Riva Zaferson

Lima, 2022

La tesis

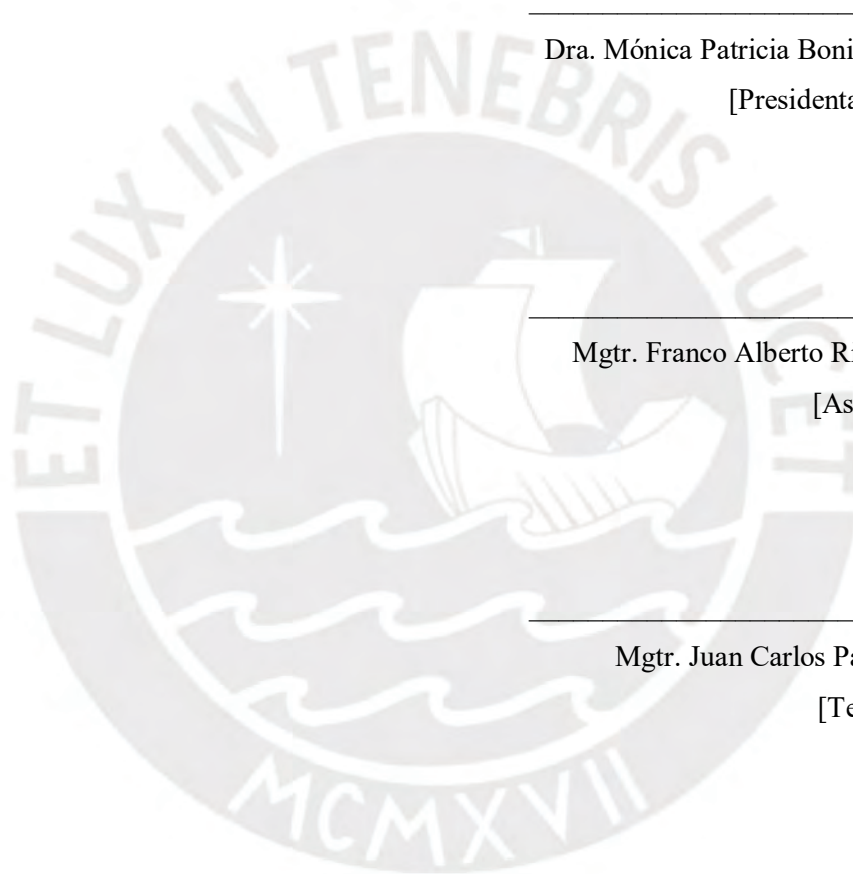
Propuesta de mejora de gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001

ha sido aprobada por:

Dra. Mónica Patricia Bonifaz Chirinos
[Presidenta del Jurado]

Mgtr. Franco Alberto Riva Zaferson
[Asesor Jurado]

Mgtr. Juan Carlos Pasco Herrera
[Tercer Jurado]



Al término de la formación en pregrado, cabe señalar mi profunda gratitud a cada una de las personas que componen mi familia por su infatigable soporte humano. Memorable es también la amistad que sostengo con quienes se desempeñan en el área de las Humanidades y de las Ciencias de la Gestión.

Álvaro Portal

A mis padres, por ser el mejor ejemplo de trabajo, por siempre apoyarme y darme el soporte que necesitaba. A mis hermanas, Pilar y Claudia, que me acompañaron en todos estos años y me ayudaron en todo momento. A William, por ser mi apoyo y soporte dentro de la Facultad. Por último, a mi primo Alex quien me apoyó hasta el final y a mi compañero de tesis,

Álvaro.

Pierina Zea



Nos place reconocer el valioso aporte de las personas que integran el equipo de trabajo de la División de Archivo Central de la Sunat por disponer un espacio de aprendizaje e investigación.

De igual modo, es preciso destacar la pautas y apreciaciones del profesor Franco Riva que guiaron este trabajo. Finalmente, es plausible y admirable la contribución de las personas que laboran en el Sistema de Bibliotecas de la PUCP para la formulación de esta tesis.



RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo formular la propuesta de mejora de gestión documental con base en la Norma ISO 15489 como soporte a la norma ISO 9001 certificada por la Sunat considerando la información proporcionada por la División de Archivo Central.

La ejecución de esta propuesta sienta sus bases en el diagnóstico de la gestión documental conforme a la Norma ISO 15489-1:2016. Para ello, se toma como referencia las políticas y responsabilidades, identificación y valoración, instrumentos, y los procesos para la creación, captura y gestión de los documentos.

A través de la revisión bibliográfica, el análisis de los documentos en posesión de la unidad de organización de estudio, entrevistas y corroboración de datos se obtienen los hallazgos propicios para determinar el nivel de cumplimiento y la brecha que se presenta.

Considerando los principios y requisitos que demanda el establecimiento de un sistema de gestión documental sólido, los principales hallazgos que se presentan son puntos de mejora de manera transversal en los ámbitos de la gestión de personas, equipamiento e infraestructura, actualización y rediseño de la normativa archivística e implementación de esquemas de metadatos institucional.

Se ha diseñado la propuesta sustentada en la Norma ISO 15489, la cual indica las directrices a seguir en el caso de instaurar la implementación de un sistema de gestión documental acorde con los principios y, por consiguiente, se obtengan múltiples beneficios producto de una gestión documental sólida entre los cuales destaca la mejora de la transparencia y la rendición de cuentas.

Palabras clave: Gestión documental, Sistema de Gestión Documental, ISO 15489-1:2016, estandarización, normalización, gestión por procesos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1. Planteamiento del problema | 3 |
| 2. Objetivos | 9 |
| 2.1. Objetivo General | 9 |
| 2.2. Objetivos Específicos de la Investigación | 9 |
| 3. Justificación..... | 9 |
| 3.1. Aporte a las Ciencias de la Gestión..... | 9 |
| 3.2. Utilidad práctica..... | 11 |
| 3.3. Relevancia social..... | 11 |
| 3.4. Viabilidad de la investigación..... | 11 |
| CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO..... | 13 |
| 1. Antecedentes..... | 13 |
| 2. Gestión documental | 18 |
| 2.1. Archivística..... | 19 |
| 2.2. Archivo..... | 20 |
| 2.3. Archivos de la entidad..... | 21 |
| 2.4. Tipos de archivo..... | 22 |
| 2.5. Paradigmas de la gestión documental..... | 23 |
| 2.6. Definición de documento..... | 23 |
| 2.7. Edades o ciclo de vida de los documentos..... | 24 |
| 2.8. Proceso archivístico | 25 |
| 2.9. Servicio archivístico | 25 |
| 3. Gestión por procesos | 25 |
| 3.1. Enfoque de gestión por procesos..... | 25 |
| 3.2. Definición de gestión por procesos | 27 |
| 3.3. Definición de Proceso | 29 |

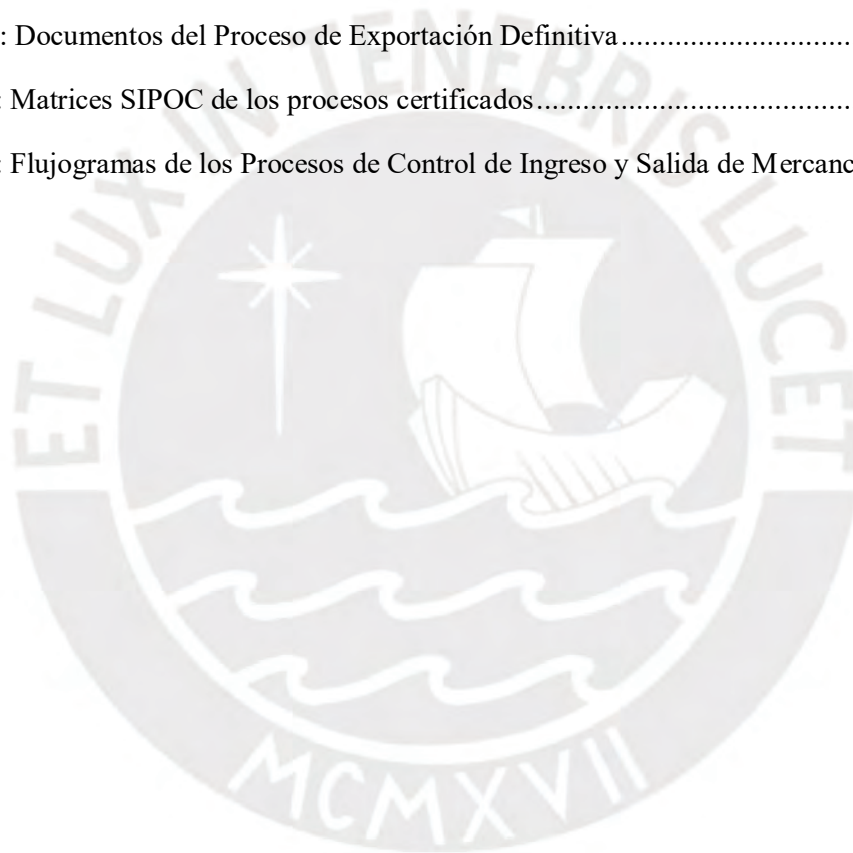
| | |
|--|-----------|
| 3.4. Tipos de gestión por procesos | 31 |
| 3.5. Componentes de un proceso | 31 |
| 3.6. Principios de la gestión por procesos | 32 |
| 4. Desarrollo de la teoría administrativa y del concepto de calidad..... | 33 |
| 4.1. Evolución de la teoría administrativa | 33 |
| 4.2. Evolución histórica del concepto de calidad..... | 36 |
| 4.3. Definición del concepto de calidad | 38 |
| 5. Modelos de gestión de calidad..... | 39 |
| 5.1. Malcolm Baldrige | 39 |
| 5.2. Modelo Europeo EFQM..... | 40 |
| 5.3. Modelo Deming | 40 |
| 5.4. Modelo Lean Six Sigma Startup Methodology..... | 41 |
| 5.5. Modelo para la gestión por procesos | 41 |
| 6. Normalización | 42 |
| 6.1. Organización Internacional para la Estandarización | 43 |
| 6.2. Las Normas ISO..... | 44 |
| 6.3. Norma ISO 15489 | 53 |
| 6.4. La Norma ISO 15489 y su vínculo con la norma ISO 9001 | 58 |
| CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL..... | 60 |
| 1. Marco legal..... | 60 |
| 2. La Sunat | 61 |
| 2.1. Finalidad..... | 62 |
| 2.2. Misión..... | 62 |
| 2.3. Visión | 62 |
| 2.4. Principios | 63 |
| 2.5. Estructura orgánica..... | 63 |
| 3. División de Archivo Central..... | 65 |
| 3.1. Antecedentes históricos | 66 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Estructura organizacional | 66 |
| 3.3. Ubicación..... | 67 |
| 3.4. Descripción de las supervisiones | 67 |
| 3.5. Actividad archivística..... | 68 |
| 3.6. Equipos de trabajo..... | 73 |
| 4. Certificación del Sistema de Gestión de la Sunat en el marco de la Norma ISO | 74 |
| 4.1. La certificación pionera | 74 |
| 4.2. La certificación vigente | 75 |
| 4.3. Procesos que abarca la certificación ISO 9001: 2015 | 77 |
| CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO..... | 81 |
| 1. Alcance de la investigación | 81 |
| 2. Diseño metodológico de la investigación..... | 81 |
| 2.1. Enfoque de la investigación..... | 82 |
| 2.2. Estrategia general de la investigación | 82 |
| 3. Tipo de diseño y horizonte temporal..... | 83 |
| 3.1. Muestra..... | 83 |
| 3.2. Fases de la investigación | 83 |
| 3.3. Técnicas para recolección de información..... | 84 |
| CAPÍTULO 5: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DAC | 85 |
| 1. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental | 86 |
| 1.1. Características de los documentos..... | 87 |
| 1.2. Metadatos para la gestión de documentos | 89 |
| 1.3. Sistemas o aplicaciones de gestión documental..... | 89 |
| 2. Políticas y responsabilidades | 91 |
| 2.1. Políticas | 92 |
| 2.2. Responsabilidades | 93 |
| 2.3. Supervisión y evaluación..... | 95 |
| 2.4. Competencias y formación | 97 |

| | |
|---|-----|
| 3. Identificación y valoración | 98 |
| 4. Instrumentos de gestión de documentos | 99 |
| 4.1. Esquemas de metadatos para la gestión de documentos | 100 |
| 4.2. Cuadros de clasificación | 101 |
| 4.3. Reglas de acceso y permisos | 101 |
| 4.4. Calendarios de conservación | 102 |
| 5. Procesos para la creación, captura y gestión de los documentos | 103 |
| 5.1. Creación de documentos | 103 |
| 5.2. Captura de documentos | 103 |
| 5.3. Clasificación e indización de documentos | 104 |
| 5.4. Control de acceso | 105 |
| 5.5. Almacenamiento de documentos | 105 |
| 5.6. Uso y reutilización | 106 |
| 5.7. Migración y conservación de los documentos | 107 |
| 5.8. Disposición | 108 |
| CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIVISIÓN DE ARCHIVO CENTRAL DE LA SUNAT | |
| 1. Diseño e implementación | 110 |
| 1.1. Etapa A: Identificación Preliminar | 111 |
| 1.2. Etapa B: Análisis de las actividades de la organización | 112 |
| 1.3. Etapa C: Identificación de los requisitos para documentos | 113 |
| 1.4. Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes | 113 |
| 1.5. Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos | 114 |
| 1.6. Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos | 115 |
| 1.7. Etapa G: Implementación de un sistema de gestión de documentos | 116 |
| 1.8. Etapa H: Revisión posterior a la implementación | 116 |
| 2. Procesos y controles de la gestión de documentos | 117 |
| 2.1. Instrumentos principales | 117 |

| | |
|--|-----|
| 2.2. Clasificación de las actividades de la organización | 118 |
| 2.3. Determinación del plazo | 118 |
| 2.4. Elaboración de la tabla de acceso y seguridad | 119 |
| 3. Procesos de la gestión de documentos | 120 |
| 3.1. Incorporación o captura | 120 |
| 3.2. Registro | 121 |
| 3.3. Clasificación | 121 |
| 3.4. Asignación de categorías de acceso y seguridad..... | 123 |
| 3.5. Almacenamiento | 123 |
| 3.6. Uso y trazabilidad | 125 |
| 3.7. Disposición | 126 |
| 3.8. Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos | 126 |
| 4. Supervisión y auditoría | 127 |
| 5. Capacitación y formación..... | 127 |
| 5.1. Requisitos de un programa de formación | 128 |
| 5.2. Personal que debería ser formado | 128 |
| 5.3. Formación de profesionales de gestión documental..... | 128 |
| 5.4. Métodos de formación..... | 128 |
| 5.5. Evaluación y revisión de la formación | 129 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 130 |
| 1. Conclusiones..... | 130 |
| 2. Recomendaciones | 133 |
| REFERENCIAS | 136 |
| ANEXOS..... | 160 |
| ANEXO A: Entrevista a especialistas de la DAC | 160 |
| ANEXO B: Entrevista a la Supervisión de Normas de la DAC | 163 |
| ANEXO C: Entrevista a la Supervisión de Transferencias de la DAC | 169 |
| ANEXO D: Entrevista a la Supervisión de Digitalización de la DAC | 173 |

| | |
|--|-----|
| ANEXO E: Entrevista a especialista en Gestión Documental..... | 175 |
| ANEXO F: Entrevista a especialista en Gestión Documental..... | 176 |
| ANEXO G: Entrevista a especialista que labora en Aduanas | 177 |
| ANEXO H: Entrevista a especialista que labora en Aduanas | 178 |
| ANEXO I: Matriz de Consistencia | 179 |
| ANEXO J: Diagnóstico de la División de Archivo Central de la Sunat | 180 |
| ANEXO K: Documentos del Proceso de Manifiesto de Carga | 202 |
| ANEXO L: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo | 217 |
| ANEXO M: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva..... | 233 |
| ANEXO N: Matrices SIPOC de los procesos certificados..... | 248 |
| ANEXO O: Flujogramas de los Procesos de Control de Ingreso y Salida de Mercancías..... | 260 |



LISTA DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1: Definición de gestión documental..... | 19 |
| Tabla 2: Definición de archivo | 20 |
| Tabla 3: Etapas del ciclo de vida de los documentos..... | 24 |
| Tabla 4: Evolución del enfoque por procesos..... | 26 |
| Tabla 5: Evolución de las definiciones de la gestión por procesos | 27 |
| Tabla 6: Definiciones de proceso..... | 29 |
| Tabla 7: Tipos de gestión de procesos | 31 |
| Tabla 8: Elementos de un proceso | 31 |
| Tabla 9: Principios de la gestión por procesos | 32 |
| Tabla 10: Definición del concepto de calidad | 38 |
| Tabla 11: Evolución de la Norma ISO 9001 | 47 |
| Tabla 12: Familia de Normas ISO 9000..... | 47 |
| Tabla 13: ISO 9001: Principios de la gestión de calidad..... | 48 |
| Tabla 14: Estructura de la Norma ISO 9001:2015..... | 49 |
| Tabla 15: Beneficios clave de la Norma ISO 9001:2015..... | 50 |
| Tabla 16: Estructura de la Norma ISO 15489 Parte 1: Conceptos y principios..... | 54 |
| Tabla 17: Pilares fundamentales de la ISO 15489 | 55 |
| Tabla 18: Principios de la gestión de documentos en la Norma ISO 15489 | 56 |
| Tabla 19: Beneficios de la Norma ISO 15489-1:2016..... | 57 |
| Tabla 20: Política y objetivos de los sistemas de calidad y laboratorio del servicio aduanero ... | 76 |
| Tabla 21: Principios de la Norma ISO 9001:2015..... | 77 |
| Tabla 22: Funciones de la Intendencia Marítima del Callao | 79 |
| Tabla 23: Funciones de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal | 80 |
| Tabla 24: Escala de valoración de cumplimiento de requisitos del SGD..... | 85 |
| Tabla 25: Resultados del cumplimiento de requisitos del SGD | 86 |
| Tabla 26: Productos provenientes de la Etapa F..... | 115 |
| Tabla 27: Productos provenientes de la Etapa G | 116 |
| Tabla 28: Productos provenientes de la Etapa H | 117 |
| Tabla 29: Instrumentos de gestión documental | 118 |
| Tabla 30: Métodos de formación..... | 128 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|---|-----|
| Figura 1: Visión de la Sunat | 63 |
| Figura 2: Estructura orgánica de la Sunat | 64 |
| Figura 3: Organigrama de la Secretaría Institucional..... | 64 |
| Figura 4: Organigrama de la División de Archivo Central de la Sunat..... | 67 |
| Figura 5: Modalidades de servicios archivísticos de la DAC - Sunat..... | 69 |
| Figura 6: Mapa de macroprocesos de la Sunat | 78 |
| Figura 7: Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos..... | 110 |



INTRODUCCIÓN

La presente investigación presenta una propuesta de diseño del Sistema de Gestión Documental como soporte a la Norma ISO 9001 que ha sido certificada por la Sunat. Para ello, se efectúa el diagnóstico de la gestión documental en la División de Archivo Central de la mencionada institución tomando en consideración los principios, conceptos y reglas para validar la gestión de documentos referida en la Norma ISO 15489-1:2016.

En primer término, se aborda el planteamiento del problema sustentado en las evaluaciones internas. A continuación, se establecen los objetivos que, en síntesis, resume las fases de la formulación de una propuesta de diseño. Asimismo, se expresa la valiosa necesidad de investigar este caso de estudio, dado que proporciona información relevante sobre la gestión documental y sus requerimientos para obtener ingentes beneficios organizacionales.

En el capítulo segundo, se contempla el marco teórico, sección en la que se hallan antecedentes de organizaciones que han aplicado modelos de gestión documental y el desarrollo en la literatura sobre esta materia. De igual modo, se describen las definiciones y conceptos de la gestión documental y de los consecuentes procesos en los que se involucra; además de ello, se describe una aproximación al enfoque de gestión por procesos, se completa el marco con la mención del desarrollo de la teoría administrativa y del concepto de calidad, se suma a ello, la exposición de los modelos de calidad, y se finaliza con el componente referente a la normalización la cual aborda la importancia de la Organización Internacional para la Estandarización, la relevancia de la Norma ISO 15489 y el vínculo con la Norma ISO 9001.

El marco contextual se trata en el tercer capítulo, en él, se establece la información detallada de la Sunat y el lugar que ocupa la División de Archivo Central, unidad de organización sujeto del análisis a manera de caso de estudio. Asimismo, se describe la certificación del Sistema de Gestión que se corrobora con la Norma ISO detallando los procesos que han sido validados para recibir la mencionada acreditación.

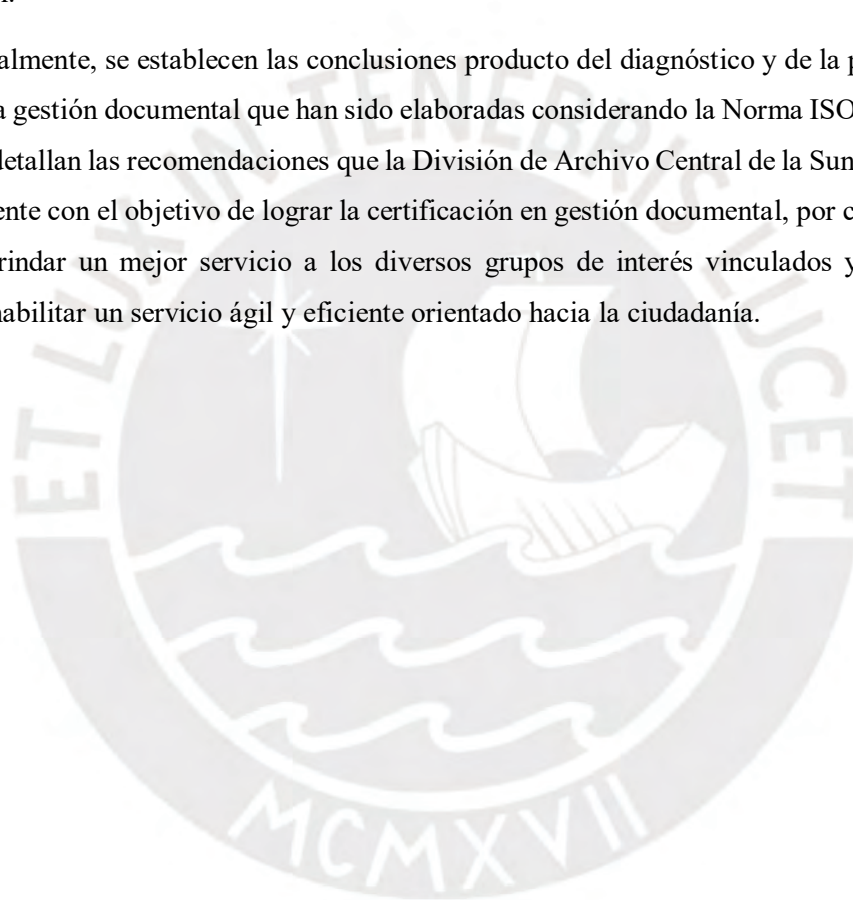
En el capítulo cuarto se señala el marco metodológico en el que se presenta el alcance de la investigación, el diseño basado en la Norma ISO y un enfoque de investigación cualitativo que emplea instrumentos tales como la revisión bibliográfica y de documentos propios de la organización centrados en un estudio de caso. Asimismo, se detallan las fases de la investigación en las que, a grandes rasgos, resalta la fase de diagnóstico y el de la propuesta de diseño.

Asimismo, en el capítulo quinto se explora detalladamente el diagnóstico de la gestión documental de la División de Archivo Central. Para este fin se toma en cuenta el estado en el que se emplaza esta unidad de organización para evaluar el nivel de cumplimiento con respecto a los

puntos de cada principio establecido en la norma ISO. Se detalla cada ítem con la calificación respectiva en formato porcentual. En seguida, se puntúa y se obtiene la calificación general. Esta sección es insumo necesario para visualizar los puntos de mejora que presenta esta unidad de organización a fin de configurar en el siguiente capítulo la propuesta planificada.

El sexto capítulo hace referencia a la propuesta de mejora que se basa netamente en la Norma ISO 15489-1:2016. Un insumo vital para el desarrollo de este capítulo es la información que se recoge del diagnóstico, puesto que muestra cuáles son los puntos principales de mejora en aras de alcanzar una concordancia certera con la Norma ISO para una posterior certificación institucional.

Finalmente, se establecen las conclusiones producto del diagnóstico y de la propuesta de mejora de la gestión documental que han sido elaboradas considerando la Norma ISO. De manera similar, se detallan las recomendaciones que la División de Archivo Central de la Sunat se sugiere las implemente con el objetivo de lograr la certificación en gestión documental, por consiguiente, se pueda brindar un mejor servicio a los diversos grupos de interés vinculados y de manera específica habilitar un servicio ágil y eficiente orientado hacia la ciudadanía.



CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente capítulo aborda un acercamiento hacia las bases teóricas del tema a ser investigado, y se encuentra distribuido en cuatro secciones. En la primera sección, se sitúa el planteamiento del problema; para ello, se introduce al tema y se describe su relevancia a nivel general. En la segunda sección, se definen los objetivos tanto general como específicos de la investigación. La justificación es abordada en la tercera sección, en la cual refiere el impacto beneficioso que suscita la presente investigación. Finalmente, en la cuarta sección se determina la viabilidad de la presente investigación.

1. Planteamiento del problema

La gestión documental juega un importantísimo rol en las organizaciones, puesto que las unidades internas requieren del acceso constante a la información, de forma ágil y oportuna. Frecuentemente las organizaciones producen información en el ejercicio de la actividad administrativa que se desarrolla en interacción con los distintos grupos de interés. Esta información es almacenada en diferentes soportes los cuales se van recopilando y clasificando según su procedencia, relevancia, contenido y tiempo de vida útil.

Es notorio el nivel de preponderancia y relevancia de los archivos, reconocida en la Declaración Universal sobre Archivos que ha sido propuesta y creada por el Consejo Internacional de los Archivos (ICA) en el cual refiere que:

Los archivos custodian decisiones, actuaciones y memoria. Los archivos conservan un patrimonio único e irremplazable [...]. Los documentos son gestionados en los archivos desde su origen para preservar su valor y su significado. Los documentos son fuentes fiables de información que garantizan la seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas. Juegan un papel esencial en el desarrollo de la sociedad contribuyendo a la constitución y salvaguarda de la memoria individual y colectiva. El libre acceso a los archivos enriquece nuestro conocimiento de la sociedad, promueve la democracia, protege los derechos de los ciudadanos y mejora la calidad de vida. (International Council on Archives, 2010, p. 1)

Las instituciones públicas cuentan con estas unidades de almacenamiento de información que son un recurso valioso, un activo peculiar que es la evidencia de la acción pública del servicio

brindado a la ciudadanía. Por ello, es vital instaurar en las organizaciones procesos documentales normados y efectivos en sintonía con los lineamientos de los entes rectores de tal manera que el servicio ofrecido sea eficiente.

No obstante, en nuestro país acontece que algunas organizaciones presentan una serie de problemas que limitan el cumplimiento de la legislación en materia de gestión archivística, se suelen suscitar situaciones en las que “[l]os archivos no están considerados en el organigrama institucional, el personal que labora en los archivos [...] es rotado permanentemente, no existen oficinas diseñadas ni construidas para ser sedes [...], no se cuenta con mobiliario ni equipos conectados a internet” (Lluén, 2019, p. 15).

Del mismo modo, es preciso señalar que la desorganización de documentos es un escenario análogo a la inexistencia de estos; puesto que, de no localizarse la información solicitada durante el proceso de requerimiento de atención archivística, el usuario se verá imposibilitado en el acceso a la documentación. Por ello, es condición necesaria y sumamente importante la disponibilidad, trazabilidad y acceso oportuno a la información custodiada por los archivos de las organizaciones.

Es significativo también tomar en consideración las herramientas tecnológicas que posibilitan una gestión documental más eficiente, que interconecta las diversas unidades de organización de las entidades y que se encuentran dispuestas en el marco de un Sistema Nacional de Archivos que se sustenta en la Ley N.º 25323 cuyo objetivo es el de “integrar estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas” (Congreso de la República del Perú, 1991, p. 1) y que progresivamente vienen incorporando el uso frecuente de la firma electrónica para dotar de validez jurídica a los documentos generados en la función administrativa pública porque “la firma digital generada dentro de la Infraestructura Oficial de Firma Electrónica tiene la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita” (Patrón & Díaz, 2018, p. 111).

Al disponer de una gestión documental integrada es notorio los cuantiosos beneficios que se proporciona a una organización en general. En ese aspecto, al aplicar el uso de las tecnologías e innovaciones recientes de forma eficiente, supone un sistema de gestión documental ágil, suficiente y competente que contribuye al cumplimiento oportuno de los requerimientos de atención archivística; por ende, se asegura la consecución de los objetivos que persiguen las organizaciones y, finalmente, también se refuerza el acceso a la información pública que solicita la ciudadanía.

Los documentos producidos cotidianamente son sujeto de procedimientos y métodos archivísticos. En ese sentido, durante la labor de la gestión documental se procede con la

realización de procesos de “producción, organización, acceso, consulta, valoración documental y conservación”(Olivares, 2019, p. 15). Considerando el desarrollo de múltiples tareas archivísticas, es imprescindible identificarlas, documentarlas y sistematizarlas, de tal forma que se viabilice y configuren propuestas de mejora de los procesos en su creación, diseño, modificación o supresión. De esta forma, se logrará que los procesos se estandaricen, se agilicen y sean comprensibles para el equipo que desempeña labores archivísticas cuyo fin es el de brindar un servicio óptimo en el acceso a la información.

Cabe mencionar que a nivel mundial se le ha atribuido gran relevancia a la implementación de los estándares provistos por la Organización Internacional de Estandarización (ISO, por sus siglas en inglés) porque permiten la mejora continua en las organizaciones. Los resultados de estas acciones conducen a beneficios que se encuentran vinculados con la eficiencia en el empleo de recursos, la mejora de los múltiples procesos que se van ejecutando y el incremento en el nivel de satisfacción en los clientes (Alzate, 2018).

En Latinoamérica se ha adoptado también un nuevo modelo de gestión pública que se sustenta en los procesos de mejora continua (Zepeda, 2019). Por tanto, resulta evidentemente importante la implantación de las herramientas que proporciona el estándar de Gestión de la Calidad ISO 9001, en aras de brindar mejores servicios y productos a la ciudadanía. Asimismo, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (2008), sostiene en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública que “[l]a adopción de una gestión por procesos permite la mejora de las actividades de la Administración Pública orientada al servicio público y para resultados” (p. 14).

Ahora bien, uno de los sectores que genera mayor volumen de documentación es el aparato estatal, puesto que se requiere del registro de las normativas, acciones, decisiones, acuerdos, entre otras actividades propias del ejercicio de la función que concierne a la Administración pública. En consecuencia, este sector requiere de un vasto financiamiento para su funcionamiento. Los ingresos del Gobierno Central peruano -tal como refiere el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el Perú- son “provenientes de impuestos y contribuciones obligatorias; venta de bienes y servicios y derechos administrativos; donaciones y transferencias; venta de activos financieros y no financieros; entre otros ingresos” (2019, par. 11).

En el Perú, la Superintendencia de Administración de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) es el organismo técnico especializado que tiene por finalidad el “administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios [...] proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica” (Sunat, 2019a). Así pues, este organismo produce diversos activos de soporte documental que han sido originados

en las múltiples actividades que conciernen a la función pública, estos activos se conservan y clasifican considerando los criterios archivísticos para ser consultados y requeridos posteriormente.

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de este ente recaudador establece que el manejo de la gestión documental atañe a la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo (GADA) que está supeditada a la Secretaría Institucional y cuya finalidad es la de “conducir las acciones de administración documentaria y archivo de la institución” (Sunat, 2017c, p. 49). Por su parte, la División de Archivo Central (DAC) es responsable de “asegurar la adecuada conservación y custodia del acervo documentario de la institución; así como de brindar los servicios archivísticos respecto del archivo central a su cargo” (Sunat, 2017, p. 51).

Según el Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA), el nivel central de archivo de la Sunat se encuentra compuesto por cuatro archivos periféricos y 298 archivos de gestión que se encuentran subordinados a numerosos órganos que están comprendidos dentro de la circunscripción del Archivo Central (Sunat, 2021d). Asimismo, la relevancia que tiene la DAC también recae en la responsabilidad de atender los posibles requerimientos de atención documentaria de los más de 10.3 millones de contribuyentes activos registrados hasta el 2020 de acuerdo con datos de la División de Desarrollo de Sistemas Analíticos de la Sunat. Además, tiene el deber de facilitar la trazabilidad de los documentos que son solicitados usualmente por el Tribunal Fiscal, el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Contraloría General de la República, y por comisiones del Congreso de la República del Perú.

En el nuestro país, se hizo efectiva la aprobación del Decreto Supremo N.º 004-2013-PCM que plantea el establecimiento progresivo de una Gestión para Resultados en la Administración Pública y define como tercer eje la gestión por procesos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013) A su vez este decreto refiere que se requiere “implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y a las empresas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p. 7)

La Sunat ha venido implementando una Metodología para la Gestión por Procesos basada en normas ISO 9000 desde el año 2010 el cual dio como resultado el diseño y aprobación del “Mapa de Macroprocesos (nivel cero) conformado por los procesos de Gestión de Dirección, Medición, Análisis y Mejora, de Negocio y los de Apoyo Institucional; así como el Mapa de Macroprocesos institucional [...] en el marco de una gestión orientada a resultados, [que] ve reafirmada su decisión de continuar implementando la gestión por procesos” (Sunat, 2017a, p. 3).

Sin embargo, aún no ha sido consolidada la información referente a los procesos que se ejecutan a nivel operativo en la DAC.

La DAC de la Sunat se encuentra en desarrollo del mapeo y descripción de los procesos internos operativos que son base fundamental -desde el enfoque de la gestión por procesos- para la mejora continua y el entendimiento de las actividades y procedimientos que se ejecutan en el desarrollo de los procesos de atención de servicios archivísticos que se brindan a las unidades de organización internas de la Sunat, organismos públicos externos y a un gran número de contribuyentes a nivel nacional.

La situación problemática -recabada en el PATA 2021- se presenta porque se evidencia una serie de dificultades tales como personal insuficiente enfocado en el levantamiento de información y ejecución de propuestas de mejora en la gestión documental debido a que “[d]e los 29 archivos oficiales de la Sunat, doce (12) cuentan con un (1) colaborador/a asignado, nueve (9) cuentan con dos (2) colaboradores/as y ocho (8) cuentan con más de dos (2) colaboradores/as, para realizar todas las labores archivísticas” (Sunat, 2021d, p. 19). En ese sentido, al no hallarse un análisis a profundidad de los procesos archivísticos que describan la división del trabajo y de tareas representada mediante flujogramas de forma específica, se traduce en una menor especialización y letargo en el desarrollo de mejoras y ejecución de las labores archivísticas. Asimismo, cabe destacar que en este Plan de Trabajo se destaca la alta rotación de personal lo cual limita la asimilación de conocimientos suficientes respecto a los procedimientos de archivo.

Del mismo modo, la infraestructura de los archivos supeditados a la DAC es insuficiente, puesto que “[d]e lo veintinueve (29) AO [archivos oficiales] de la Sunat, trece (13) archivos equivalentes al 45%, han excedido su capacidad instalada y cinco (5) archivos, que equivalen al 17%, se encuentran en el límite de su capacidad” (Sunat, 2021, p. 19). Cabe mencionar que se viene construyendo y mejorando la capacidad de almacenamiento en la sede ubicada en el distrito de San Luis con la finalidad de custodiar en un único ambiente todo el acervo documental (Sunat, 2018a). Es preciso mencionar que algunos de los documentos se encuentran en dos diferentes locaciones, ello acarrea cierto grado de dificultad relacionada con la organización de documentos; en consecuencia, es previsible, la demora en la atención de los requerimientos de servicios archivísticos.

Asimismo, se presenta la dificultad en la DAC que aún no se han documentado y actualizado todos los procesos concernientes a la gestión documental. Esta unidad se ve limitada en el análisis, documentación y en el diseño de sus procesos que se requieren necesariamente para ser plasmados en general. Es indispensable considerar absolutamente todos ellos, desde los procesos de tipo macro y estratégicos hasta llegar a representar tareas de forma secuencial y

consecutiva. El hecho de considerar la ejecución de estas actividades genera mucho valor, puesto que permite identificar las actividades que se ejecutan en la organización. Ello propiciará el desarrollo de un diagnóstico interno de los procesos archivísticos para determinar el cumplimiento de los estándares básicos referentes a la gestión documental. De ser el caso, la institución estará en condiciones para iniciar el proceso de certificación en Gestión de la Calidad.

La DAC reconoce en el PATA 2021 como problemática “[l]a necesidad de capacitación permanente sobre normatividad archivística [...] [y la] necesidad de actualización de la normativa archivística interna”(Sunat, 2021d, p. 19). Ante ello, la Norma ISO 15489 es una herramienta válida para establecer el cumplimiento de los requerimientos básicos sobre gestión de documentos porque incorpora secciones que tratan respecto a las responsabilidades que se deben asumir, el establecimiento de mecanismos de supervisión y evaluación, el desarrollo de competencias y formación y los lineamientos para los procesos de creación, captura y gestión de documentos(Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016).

Las consecuencias de no contar con el registro, descripción y documentación de los procesos se desencadenan en la incapacidad de identificar el estado actual de las tareas y actividades de gestión documental; por tanto, es muy complejo identificar también los puntos críticos y las propuestas de mejora. Al no poseer la mencionada información, no se establece uniformidad en la ejecución de las tareas; por ende, se restringe el monitoreo y supervisión de los procesos sobre la marcha. Es decir, en ausencia de documentación de procesos, la organización será incapaz de conocer qué actividades desarrollan los colaboradores o incluso se podría incidir en la reiteración del rediseño de los procesos sin un estándar en común.

De no registrarse adecuadamente todos los procesos archivísticos, el entendimiento sobre las actividades, roles y funciones por parte del grueso de los trabajadores podría ser precario lo cual disminuiría la productividad laboral; por consiguiente, se verían restringidos también en cumplir cabalmente el encargo de “asegurar la adecuada conservación y custodia del acervo documentario de la institución; así como en brindar los servicios archivísticos respecto del archivo central” (Sunat, 2017c, p. 51). Estos servicios son provistos a múltiples unidades de organización internas, instituciones públicas y a un grueso número de contribuyentes a los cuales -en caso de suscitarse ineficiencia- se les impedirá o limitará el acceso de información de manera oportuna y no se les garantizará la trazabilidad de documentos en el ejercicio cotidiano de la función administrativa pública.

Se sugiere preliminarmente que la DAC de la Sunat, en el marco de la gestión por procesos y de la gestión de la calidad, disponga los recursos necesarios para cumplir con los requisitos básicos de estándares internacionales en materia de gestión documental con el fin de

promover la mejora continua de los procedimientos archivísticos. Además, se requiere de una actualización permanente que garantice un servicio de gestión documental eficiente que se presta a las unidades de organización internas, instituciones públicas y se encuentre orientado a los contribuyentes.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta de mejora del Sistema de Gestión Documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001

2.2. Objetivos Específicos de la Investigación

- Examinar las características del estándar internacional ISO 9001 en relación con la gestión de la calidad
- Identificar los procesos relacionados a la Norma ISO 9001 certificada por la Sunat
- Determinar los requisitos para cumplir con la Norma ISO 15489
- Diagnosticar el estado actual del sistema de gestión documental en función de la Norma ISO 15489
- Determinar las brechas entre el estado actual del Sistema de Gestión Documental y los requisitos de la Norma ISO 15489

3. Justificación

3.1. Aporte a las Ciencias de la Gestión

La investigación permitirá un mayor entendimiento respecto del proceso de requerimiento de documentación y la gestión documental ejecutada en la División de Archivo Central de la Sunat. Asimismo, dado que no existen hasta el momento estudios previos referentes a la gestión documental y a la gestión por procesos en la División de Archivo Central, resulta necesario ejecutar un diagnóstico previo de la situación y recopilación de información oportuna para el desarrollo de la presente investigación.

Su relevancia se destaca al proponer un diagnóstico a profundidad del cumplimiento de los estándares básicos propios de la gestión documental cuyo análisis servirá para un posterior proceso de certificación internacional de gestión de calidad el cual se sustenta en la mejora de procesos organizacionales. Esta práctica se hace extensiva a las instituciones públicas mediante la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública cuyo objetivo es el de “implementar la gestión por procesos y promover la simplificación administrativa en todas las entidades

públicas a fin de generar resultados positivos en la mejora de los procedimientos y servicios orientados a los ciudadanos y empresas” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013, p. 7).

Del mismo modo, el estudio permitirá comprender los puntos de vista de la jefatura, supervisiones y, también, de los especialistas que laboran en la DAC sobre la ejecución de actividades archivísticas. Esto será de suma utilidad a fin de comprender mejor los puntos de mejora que enfrenta la gestión documental en esta unidad de organización de la Sunat.

Se ha decidido realizar esta investigación para aportar en el conocimiento de la gestión documental orientado al proceso de requerimiento de documentación, puesto que “los estudios realizados evidencian brechas en el desarrollo de la gestión por procesos en la administración pública; esto se deriva de la escasa experiencia de su aplicación en las organizaciones públicas y la baja formulación conceptual teórica y epistémica” (Alarcón & Sánchez, 2018).

El interés por estudiar este proceso -en el rol de la gestión documental- radica en su contribución con la generación de conocimiento, puesto que la mayoría de las investigaciones la abordan desde los campos de estudio de las Ciencias de la Información, de la Bibliotecología y de la Ingeniería Informática. Es así como este estudio se justifica por su aporte al conocimiento enfocado en la gestión documental de una organización pública cuyo vasto fondo documental custodia aproximadamente más de 135,893.43 metros lineales de archivos y que está compuesto por cuatro archivos periféricos y 298 archivos de gestión (Sunat, 2021).

En consecuencia, se propone la aplicación de un modelo de análisis concerniente a un diagnóstico preliminar; posteriormente, la ejecución de un diagnóstico a profundidad y; finalmente, el diseño de una propuesta de mejora con el fin de establecer una nueva fuente de conocimiento que sea útil y, en lo posible, replicable para otras organizaciones en investigaciones posteriores.

Ríos Cazares señala que es meritorio que las investigaciones centren sus análisis en los factores que inciden en la calidad de la gestión documental en las instituciones públicas, el autor considera que “[l]os estudiosos de la administración pública deben integrar en su agenda de investigación el análisis de los factores que inciden en la calidad de la gestión de información en las instituciones públicas, pues de esto depende la documentación de los actos de autoridad”(Ríos, 2017, p. 133). En ese sentido, es imprescindible establecer conocimientos sólidos respecto a la forma en que las entidades organizan y gestionan la información que producen porque su finalidad es la de asegurar la calidad y precisión de información que es requerido no solo por las unidades de organización internas o entidades estatales, sino también por la ciudadanía.

3.2. Utilidad práctica

El presente trabajo de investigación se justifica de forma práctica en la medida que ayuda a prevenir el problema actual que se suscita en la DAC relacionado al proceso de requerimiento de documentación. En esa línea, pretende plantear una propuesta de mejora en conjunción con recomendaciones oportunas que contribuyan con el fortalecimiento de la gestión documental.

De acuerdo con el Plan Anual de Trabajo Archivístico de la DAC, se constituye la necesidad de actualizar paulatinamente los procedimientos archivísticos conforme a los cambios o modificatorias que se instauren en la normativa del Sistema Nacional de Archivos (Sunat, 2019b). En ese sentido, elaborar un estudio que se enfoque en el diagnóstico de la gestión documental referente al proceso de requerimiento de documentación, es provechoso para el desarrollo de una propuesta de mejora concisa que permita encauzar las actividades archivísticas de manera eficiente y en sintonía con la Metodología de la Gestión por Procesos de la Sunat.

Los resultados del estudio plantean la posibilidad de acción al emprender la descripción y mejora del proceso de atención de servicios archivísticos que contribuyan con la consecución de los objetivos de la organización. La DAC podrá emplear la información recopilada en la presente investigación para consultarla y extender el proceso de mejora a otros procesos de gestión documental que se desarrollan actualmente.

3.3. Relevancia social

La presente investigación puede servir como base para garantizar un servicio de requerimiento de documentación más ágil, oportuno y eficiente por parte de la DAC dirigido a atender a las unidades internas de la Sunat, a las diversas entidades públicas (Tribunal Fiscal, Poder Judicial, Contraloría General de la República, entre otras) y a los más de 10.3 millones de contribuyentes, quienes están en la potestad de formular las solicitudes de expedición de documentos administrativos y/o tributarios, según el último reporte de la Sunat (2021c). De tal manera que, si los procesos de atención son óptimos, se promoverá la mejora integral de los procedimientos institucionales en base a los servicios que satisfagan las expectativas de la ciudadanía.

3.4. Viabilidad de la investigación

La presente investigación es factible y viable, puesto que se dispone de acceso al personal administrativo, supervisiones y jefatura de la DAC para aplicar herramientas de investigación descriptiva de tipo mixto con el empleo de entrevistas y el registro del cumplimiento de los requisitos de la norma en términos numéricos porcentuales. Del mismo modo, debido a que en el contexto actual se busca brindar un servicio ágil en el acceso a la información a la ciudadanía

desde las instituciones públicas, se dispone de estudios recientes que abordan exhaustivamente los tópicos de gestión documental y de gestión por procesos. Asimismo, dado que el estudio se delimita en el análisis exclusivamente de la DAC de la Sunat, no se prevé erogar costos significativos con el objeto de recolectar información.

Cabe destacar que, si bien la DAC de la Sunat custodia información con reserva tributaria la cual es de carácter confidencial, la presente investigación se centrará únicamente en las actividades que se ejecutan cotidianamente; es decir, en el diagnóstico del proceso de requerimiento de documentación; por lo cual, no se prevé limitaciones en el tratamiento de la información. En ese aspecto, la jefatura y las supervisiones de esta unidad tienen la buena disposición para continuar con el desarrollo de la presente investigación que contribuirá en la medida de lo posible con la consecución de los objetivos organizacionales.



CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Ahora bien, luego de haber descrito el planteamiento del problema de la presente investigación, en este capítulo se abordan los antecedentes fundamentados en investigaciones empíricas. En segundo lugar, se presentan los conceptos y definiciones que engloba la gestión documental y la gestión por procesos. Seguidamente, en tercer lugar, se presenta el desarrollo de la teoría de la administración y del concepto de calidad. En cuarto lugar, se abordan los modelos de gestión de calidad y el modelo de gestión por procesos. Finalmente, se describen los aspectos relacionados a la normativa ISO.

1. Antecedentes

La gestión documental es un pilar fundamental que permite el acceso a la información por parte de los diversos grupos de interés en las organizaciones. En esa línea, a continuación, se presentan recientes estudios que abordan estos tópicos desde diferentes aristas y latitudes.

En un estudio de caso denominado *Managing Records and Information for Transparent, Accountable, and Inclusive Governance in the Digital Environment: Lessons from Nordic Countries*, elaborado con el soporte del Banco Mundial, ha considerado a tres países nórdicos tales como Finlandia, Noruega y Estonia en los cuales se releva la importancia de la gestión documental y el acceso a la información pública de forma ágil. Según Anne Thurston (2015), autora del estudio anteriormente mencionado, Estonia ha creado condiciones para convertirse en una sociedad de la información. La gestión de la información gubernamental de este país aún atraviesa desafíos en la autenticidad de la información. No obstante, es destacable el manejo de la interoperabilidad. En el caso de Finlandia, se posee una red establecida de gestión de información y el aspecto legal contribuye con dicho fin. Sin embargo, siempre está latente el desafío de protección y preservación de la información en un entorno en el que la digitalización ha preponderado. Finalmente, en Noruega, se posee un marco integrado orientado siempre en beneficio de la ciudadanía. Los desafíos a futuro son el de volcar esfuerzos en el diseño y puesta en marcha de repositorios digitales, de datos y en el fortalecimiento de una plataforma de gobierno abierto

En un artículo académico denominado *The adoption of ISO standards in Brazil, Iberian Peninsula and United Kingdom in information and documentation: A comparative study*, se analiza la importancia de las normas y se describen los beneficios para las organizaciones. Este estudio también considera el aseguramiento de la calidad en los procesos de archivo. La metodología se centra en el análisis de los contenidos de las normas comparando las diferencias y convergencias que se hallan en cada uno de los países (Marinho, Moro, & Ponim, 2018). Este

estudio es valioso, puesto que pone de manifiesto la relevancia de las normas ISO por su aplicación en las diversas organizaciones internacionales.

En el ámbito iberoamericano, por ejemplo, se plantea un caso de estudio en el que se analiza a organizaciones estatales en España y lleva por título *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*. Este trabajo ha enfatizado que la gestión documental tiene un impacto significativo en la mejora de la transparencia de la Administración pública. La transparencia se vincula con el ciclo de vida de los documentos en los procesos archivísticos y su fin es el de proporcionar un acceso efectivo de la ciudadanía a la información desde el diseño de los sistemas de gestión documental. En este estudio se examinan los cambios que las Administraciones públicas deben impulsar en sus sistemas de gestión documental para que contribuyan significativamente en la mejora de la transparencia. Asimismo, se destaca que en los sistemas de gestión documental “no es necesario desarrollar nuevas metodologías, sino aplicar las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor organización para la transparencia pública” (Cerrillo & Casadesús, 2018, p. 14).

Asimismo, en España, la tesis doctoral *La gestión del riesgo aplicada a la gestión de documentos y su impacto en la rendición de cuentas pública* concede como aportación de la investigación que “la gestión de documentos se percibe como un instrumento para la prevención de riesgos en las organizaciones y se convierte en una oportunidad para la mejora del desempeño” (Casadesús, 2018, p. 308). Este estudio integra una metodología de gestión de riesgos aplicada a la gestión documental considerando instrumentos de análisis como el *focus group* y la revisión de documentos. La investigación, a su vez, recoge las normas internacionales ISO como herramienta para el objetivo organizacional de rendición de cuentas lo cual fundamenta la búsqueda de la mejora continua. Cabe destacar que la gestión documental en las organizaciones conduce a la eficiencia y se encuentra en la búsqueda de un servicio acorde con las expectativas de los grupos de interés relacionados.

Asimismo, en un estudio elaborado en Cuba denominado *Integrando proceso de calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental* se ha observado la calidad de los procesos de educación superior; para ello, se hace manifiesto que existe la necesidad de construir sistemas de organización que estén aptos para el servicio de atención documental. De esta forma, se reconoce a la gestión documental como factor clave que contribuye con la integración de los procesos de calidad y los referentes al control interno. Para tal fin, se emplea el *Modelo para la implementación de la gestión documental en el sector empresarial en Cuba*. Este modelo resulta ser una herramienta valiosa con características

de flexibilidad que pueden ser aplicadas a diversas organizaciones sin considerar el sector, dado que discurre en “un enfoque sistémico y a la mejora continua; contribuye a alinear los procesos de la gestión documental, el control interno y el sistema de gestión de la calidad” (Bodes & Ruiz, 2020, p. 10).

Otro estudio elaborado en la región latinoamericana tuvo como objetivo el análisis de la digitalización del Estado argentino, específicamente la implementación del sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) a nivel nacional. Tuvo como objetivo principal de investigación la descripción del proceso de implementación y elaboró un contraste con otras entidades públicas. En cuanto a los instrumentos de investigación, estos se emplearon y se realizaron entrevistas a profundidad a los funcionarios públicos, se tomaron además encuestas a la ciudadanía y entrevistas a expertos. Los resultados de este mencionado estudio indican que, debido a la incorporación progresiva de las TIC y la adquisición de conocimientos por parte del funcionariado público, hubo una implementación satisfactoria de GDE en las distintas entidades públicas. En esa línea, se pudo consolidar un incremento significativo en los indicadores de transparencia administrativa y eficiencia debido a los ahorros de recursos vinculados al tiempo, espacio físico y movilización, que no solo atañen a la Administración Pública Nacional, sino también a la ciudadanía en general (Huayapa, Pato, & Villalba, 2017).

Por su parte, el estudio titulado *Reestructuración del manual corporativo del Departamento de Gestión Documental del Banco de la República basado en una metodología de mejoramiento de proceso* elaborado en la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, tuvo como objetivo comprender la importancia de la gestión de la información y de la documentación en las organizaciones. Asimismo, la metodología empleada fue la de rediseño, en esa dirección, se planteó la modificación del documento tomando en cuenta el ciclo de vida de la información. Continuando con esa pauta, se ha elaborado una propuesta para modificar el manual en base a una metodología de rediseño que integra el enfoque de gestión basado en procesos y que considera características funcionales transversales con el fin de que el conjunto de trabajadores pueda desarrollar una labor de forma efectiva (Morales, 2019).

En el año 2020 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad tributaria en Colombia, ha desarrollado el Programa de Gestión Documental (PGD) en el que se emplean diversos documentos técnicos tales como UNE-ISO 30300, NTC-ISO 15489: Gestión de documentos y NTC-ISO 9001:2015 entre otras normativas. Se considera “la importancia de la organización de los archivos, entendidos estos no como simples depositarios de documentos inservibles y acumulados sin ningún criterio archivístico de clasificación y ordenación, sino como verdaderos centros de información” (2020, p. 3). De esta forma, con la elaboración de este

instrumento de gestión, se confirma como evidencia empírica de la aplicación de las normas ISO en las organizaciones gubernamentales latinoamericanas.

Un caso similar es el que se observa en el Archivo General de la Nación de Colombia, pues establece una compilación normativa vinculada con la gestión electrónica de los documentos. La finalidad de este documento es proporcionar “un instrumento legal y una herramienta de búsqueda que facilita a profesionales, investigadores, lectores y a la ciudadanía [...] [que permita] ampliar el conocimiento y aplicación de la normativa vigente” (2014, p. 3) . Desde luego, la gestión documental en las organizaciones públicas de este país se enmarca en las Normas Técnicas ISO 15489, ISO 9001:2015 y la norma ISO 30300.

Merece especial atención también la tesis titulada *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador*, puesto que enfatiza la importancia de las Normas Internacionales ISO como un instrumento de mejora continua. Asimismo, se analiza a manera de diagnóstico el grado de cumplimiento del denominado Sistema de Gestión Documental Quipux, se describe el diseño y la metodología como propuesta para su pronta implementación (Freire, 2018).

En el caso chileno, se cuenta con el informe gubernamental denominado *Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado* el cual fue elaborado por el Ministerio de Hacienda. En este documento se presentan como recomendaciones funcionales y tecnológicas “promover el desarrollo de sistemas de gestión documental en el interior de las instituciones públicas, que soporte documentos en papel y electrónicos, basándose en la norma ISO 15489” (2016, p. 15).

En el contexto peruano, destaca la investigación elaborada por Molina (2016) que tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta técnica y normativa que faculta a las entidades del sector público peruano en el acceso eficiente a información para reducir el tiempo empleado en la gestión interna. Asimismo, se identifica como problemática, la ineficiencia en la ejecución de las funciones propias de la gestión documental en las entidades públicas. Este estudio, mediante el análisis exhaustivo y el empleo de una metodología descriptiva, analítica, comparativa y deductiva, recomienda una reducción de forma progresiva del uso del soporte físico papel en los procesos de gestión documental de las instituciones públicas y que estas, a su vez, estén en la capacidad de proponer transformaciones en la normativa considerando la firma digital. A pesar de que este estudio no aborda el tópico de la gestión por procesos, su relevancia se destaca por la importancia que concede a la gestión documental en las instituciones públicas y en el sentido de urgencia para atender los requerimientos de acceso a la información por parte de la ciudadanía.

La consideración de la norma ISO 15489 en el Informe Profesional titulado *Análisis del proceso de gestión documental del archivo bóveda del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489* se orienta a evaluar el proceso de gestión documental en esta organización. Por ello, incorpora herramientas tales como el FODA y las matrices de análisis externos e internos. Dentro de la metodología se aprecia un estudio de caso en el que se hace empleo de la revisión de documentos y la observación de los procesos internos (Aparicio, 2013).

En la tesis *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al Sistema de Gestión Documentaria en una institución pública* se recomienda a la organización adaptarse a la norma ISO 15489 dado que garantiza integridad y disponibilidad de la información. Esta investigación ha analizado el nivel de satisfacción con el sistema de gestión documental de los diversos grupos de interés que interactúan con el Gobierno Regional de Arequipa (Medina & Mamani, 2017). Este estudio muestra la importancia de la gestión documental en los organismos subnacionales porque se evidencia, a través de múltiples indicadores, el nivel de adecuación a los estándares.

Por su parte, Liberato y Marcial (2014) en un estudio -desde el enfoque de la Ingeniería Informática- titulado *Desarrollo de un sistema de gestión documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto ProCal-ProSer* ha desarrollado un sistema de gestión documental con una herramienta de software. Se ha abordado como problemática la necesidad de aplicar una herramienta que aporte con la administración y organización de los documentos para centralizar los datos y gestionar la información con mayor productividad. Este estudio se ha destacado por mostrar evidencia de que la gestión documental adolece de la configuración de sistemas que promuevan la mejora de las actividades de búsqueda o recuperación de los archivos para ponerlos a disposición de las consultas.

Conforme con la revisión de literatura, se ha evidenciado informes profesionales elaborados en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El informe titulado *Gestión documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima* ha dado cuenta de que los procesos archivísticos, a pesar de encontrarse alineados con la norma establecida, no cuenta con evidencia documental que refleje lo realizado en la práctica (Periche, 2016). Asimismo, se ha efectuado un análisis de la gestión documental de esta unidad de organización a través de la norma NTP-ISO/TR 15489-2 con el fin de obtener un diagnóstico de la situación, por ende, mejorar los procesos e implementar un gestor documental.

En otra investigación se emplean dos herramientas de gestión -el FODA y la norma ISO- para analizar el proceso de gestión documental en la organización Línea Amarilla SAC. El instrumento que más destaca es la ejecución de una tabla comparativa que valida las directrices

de la norma ISO 15489 contrastándola mediante un diagnóstico. Este análisis concede como resultado la propuesta de un sistema de gestión documental (Calluchi, 2015).

Del mismo modo, en el estudio *Los problemas de implementación de políticas públicas de archivos en el Seguro Social de Salud - Essalud: Caso del Archivo Central y 9 Archivos Desconcentrados (2004-2013)*, se ha descrito la problemática de la implementación de la gestión de los archivos de Essalud. Dentro de los hallazgos, se ha explicado que existe desconocimiento por parte de los funcionarios de alta dirección en materia de gestión documental. En adición, se ha reconocido que no se aplican a cabalidad las normativas emitidas por el Archivo General de la Nación, lo cual es evidencia de que se presenta un problema transversal en las entidades estatales (Peña, 2016). Adicionalmente, en el trabajo de investigación denominado *Propuesta para mejorar los procesos de la DGGRP del MEF y recomendaciones para su implementación* se analiza a la Dirección General de Gestión de Recursos Públicos del Ministerio de Economía y Finanzas. En esta unidad se han identificado problemas de gestión interna; por ello, se deduce que sería plausible una propuesta de solución: la orientación de esta organización hacia un enfoque de gestión por procesos. Se utiliza una metodología del tipo investigación-acción, a su vez, emplea la metodología descriptiva con el objeto de observar las características esenciales y la evolución del enfoque de gestión por procesos. Concluye también que esta unidad de organización posee cuatro procesos que no se encuentran implementados bajo el enfoque de gestión por procesos propuesto por el D.S. N.º 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión la cual es impulsada por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (Guerrero, 2017).

Un antecedente directo en el campo de la gestión documental que atañe a la Sunat se localiza en el informe profesional *Implementación de una comunidad virtual para la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria*. En este estudio se describe la implementación de una herramienta tecnológica que aporte con la gestión documental de una de las unidades de la entidad. La herramienta Microsoft SharePoint es propuesta como una “comunidad virtual [y proporciona una] solución al proceso documental” (Ojeda, 2016, p. 15). Este documento es concerniente a una de las investigaciones previas que se ha desarrollado en la administración tributaria peruana; sin embargo, no constituye una investigación sólida en el marco de las normas internacionales ISO por lo cual amerita adentrarse en el desarrollo de este ámbito.

2. Gestión documental

En esta sección se incorporan los términos, definiciones y conceptos que engloba la gestión documental. Se inicia con la definición tanto de archivística como de archivo. Se explican

además los tipos de archivos según la literatura. Posteriormente se abordan los paradigmas de la gestión documental, puesto que son relevantes en el manejo de la información en las organizaciones. Del mismo modo, se define qué es el documento y cuál es el ciclo de vida de estos activos. Finalmente se describe el proceso y el servicio archivísticos.

A continuación, se describen las múltiples definiciones sobre gestión documental. Dentro de las definiciones intervienen propiamente las actividades archivísticas y la finalidad implícita de que es útil en el ejercicio de las funciones organizacionales.

Tabla 1: Definición de gestión documental

| Autor | Definición de Gestión documental |
|--|---|
| María Guercio | El propósito general de la gestión documental es la de brindar, a los generadores de estos activos, los registros necesarios para sustentar de forma eficiente las actividades ya sea para fines internos o para el cumplimiento normativo |
| Patricia Russo | Conjunto de tareas que permiten la coordinación y el control de los aspectos que tienen relación con la creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de los documentos |
| International Council on Archives | Un aspecto de la Administración general relacionado con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos |
| José Cruz | Conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente [...] con aspectos tales como la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación. |
| Elisa García | Comprende el periodo más largo de vida de los documentos. Su función es conservar y servir los documentos que son fuente para la investigación y para la historia |

Fuente: Guercio (2001). Russo (2009). International Council on Archives (2010, p. 1). Cruz (2011). García (2013).

Para efectos del presente trabajo se considerará a la gestión archivística, que sostuvo Cruz (2011), como “el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente” (p. 18).

2.1. Archivística

El Consejo Internacional de Archivos (2020) define a la archivística como la “disciplina que trata de los aspectos teóricos y prácticos de los archivos y su función” (p. 1). La archivística se define también como la ciencia de los archivos la cual incorpora una serie de conocimientos y métodos para ejecutar el tratamiento de los documentos y propiamente de los archivos. Se entiende entonces a la archivística como “una ciencia emergente cuyo objeto son los documentos y los archivos, cuya finalidad es almacenar información y hacerla recuperable para su uso, y cuyo método se articula en torno a las normas archivísticas” (Cruz, 2011, p. 17).

La archivística tiene como propósito “hacer accesible los documentos de archivo para los usuarios, garantizando su conservación para fines tan diversos, como la administración de las

entidades públicas y privadas, como insumo para la toma de decisiones” (Jaramillo, Betancur, & Marín, 2017, p. 244).

2.2. Archivo

Díaz y La Ferla (2014) refieren que el término archivo “proviene del latín, *archivum* y esta, a su vez, del griego *arjión*. Originariamente denominada la Morada del Arconte (edificio de los Magistrados), el depósito de información del primitivo estado” (p. 2).

En el Perú, el Archivo General de la Nación ha definido la palabra archivo como “el conjunto de documentos producidos por personas naturales o jurídicas durante el ejercicio de sus actividades cotidianas y que son administrados, organizados y conservados para difundir la información contenida en ellos” (Archivo General de la Nación, 2008). En ese sentido, es preciso recalcar que los archivos son muy importantes para la administración pública, la ciudadanía y la investigación y difusión cultural.

A continuación, se muestra una recopilación de la definición de “archivo” de diversos autores. Se destacan dos acepciones principales. La primera hace referencia a una institución y/u organización que desarrolla procesos de gestión documental. Y, por otro lado, se refiere al conjunto de documentos cuyo tratamiento es provisto por personal capacitado para ejecutar esas actividades.

Tabla 2: Definición de archivo

| Autor | Definición de Archivo |
|-------------------------|--|
| Francisco Fuster | Institución donde se une uno o más conjuntos orgánicos de documentos, de cualquier fecha o soporte, producidos, recibidos y acumulados, como resultado del ejercicio de la función o actividad de una persona o entidad pública o privada, organizados y conservados científicamente, respetando su orden natural, en un depósito que reúna las debidas condiciones y atendido por personal capacitado, para servir al sujeto productor o a cualquier persona, como testimonio de la gestión de actos administrativos y/o jurídicos, o como información para fines científicos o culturales. |
| Hilary Jenkinson | Los archivos constituían un conjunto de documentos que han sido recopilados paulatinamente por un proceso natural en el curso de los trámites de los asuntos que podrían ser privados o públicos, que pueden datar de cualquier temporalidad y que se encuentran custodiados por personas responsables de los asuntos mencionados |

Fuente: Fuster (1999). Jenkinson 1947, como se citó en Cruz (2011). Subdirección General de Archivos Estatales – España (1995, sec. 1). Londolini 1957, como se citó en Cruz (2011).

Tabla 2: Definición de archivo (continuación)

| | |
|--|--|
| Diccionario de Terminología Archivística del Ministerio de Cultura y Deporte . España | Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas [...] la institución cultural donde se reúne, conserva, ordena y difunden los conjuntos orgánicos de documentos para la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura [...] local donde se conservan y consultan los conjuntos orgánicos de documentos |
| Consejo Internacional de Archivo | Conjunto de documentos que son producidos y recibidos por toda persona, y que proceden de todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y que son sujeto de conservación por sus creadores o por los sucesores de estos para sus necesidades propias, y que son transmitidos a la institución de archivos correspondiente debido a su valor archivístico |
| Elio Lodolini | Conjunto de documentos que se crean en el transcurso del desarrollo de una determinada actividad, los cuales una vez que se pierde el interés para la ejecución de la actividad misma, se seleccionan para la conservación permanente como un bien cultural |

Fuente: Fuster (1999). Jenkinson 1947, como se citó en Cruz (2011). Subdirección General de Archivos Estatales – España (1995, sec. 1). Londolini 1957, como se citó en Cruz (2011).

2.3. Archivos de la entidad

La organización de los Archivos en las entidades públicas se encuentra regida de acuerdo con la Directiva N.º 009-2019-AGN/DDPA, que tiene la finalidad de “establecer las directrices que deberán aplicarse para la estructura de un sistema de archivos idóneo y adecuado a las normas [...]” (Archivo General de la Nación, 2019a, p. 3), se consideran como archivos de la entidad al Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Desconcentrado.

2.3.1. Archivo de Gestión

Un Archivo de Gestión es definido como un archivo de oficina que está conformado por los documentos que son generados en cada una de las unidades de organización. En este tipo de archivos los documentos archivísticos son custodiados. Para ello se organizan en series documentales, de acuerdo con los periodos de retención que se determinan en el Programa de Control de Documentos Archivísticos.

Dentro de las funciones del Archivo de Gestión se hallan “la identificación, descripción, conservación, acceso (préstamos y consultas), separación del material no archivístico y remisión de los documentos archivísticos (transferencia) al siguiente archivo de acuerdo con su ciclo vital [...]” (Archivo General de la Nación, 2019, p. 6).

2.3.2. Archivo Central

El Archivo Central se centra en “planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar, controlar los procesos, procedimientos y las actividades archivísticas [...] así como de la conservación y uso de los documentos proveniente de los archivos de gestión; y ejecutar la transferencia y eliminación de documentos [...]” (Archivo General de la Nación, 2019, p. 6).

2.3.3. Archivo Desconcentrado

Este archivo tiene como responsabilidad el “planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar, controlar los procesos, procedimientos y las actividades archivísticas de la entidad a nivel regional” (Archivo General de la Nación, 2019, p. 6). Los Archivos Desconcentrados cumplen la función de ser dependencias regionales considerando la división política y organización administrativa del Perú.

2.4. Tipos de archivo

Según Cruz (2011), existe una clasificación de los archivos. Estos se subdividen acorde con el uso de los documentos y la temporalidad.

2.4.1. Archivo de gestión

El diccionario de terminología archivística ha definido al archivo de gestión como un archivo vigente y que se caracteriza por estar activo, además se considera que en él se originan los documentos y a su vez se archiva toda la documentación que ha sido recibida; dado que la consulta se efectúa con mucha frecuencia es prioritario que se le otorgue un tratamiento para organizarlo porque de esta forma se garantiza la agilidad en el trámite y la eficiencia del trabajo (Fernández, 1997).

2.4.2. Archivo intermedio

Cruz (2011) sostiene que en el momento en que los documentos no son consultados a un ritmo de frecuencia alta acorde con los plazos y procedimientos establecidos por la organización, los archivos de gestión dentro de sus funciones tienen el deber de transferir estos documentos al archivo intermedio. El aspecto por destacar es la custodia de los documentos cuya característica principal es la de disponer y garantizar la custodia copiosa de documentos a bajo coste. Si bien es cierto que las transferencias en esta etapa están concluidas, existe la posibilidad de que algún documento retorne a la fase anterior.

2.4.3. Archivo histórico

Un archivo histórico se configura con el paso del tiempo. Al llegar a un determinado momento los documentos que han sido recopilados y conservados adquieren un valor y poder diferente a los de su origen. De esta forma a estos documentos se les otorga valor histórico, lo cual los convierte en objetos deseados por los investigadores y coleccionistas. Más allá de estas características, también poseen un valor de tipo identitario, porque posibilita a individuos e instituciones la construcción de memorias fragmentadas que llegan a formar parte del acervo cultural (Da Silva, 2002).

2.5. Paradigmas de la gestión documental

Los paradigmas de la archivística que Cruz Mundet considera son tres. En primer lugar, se sitúa el principio de procedencia, seguido por el ciclo de vida de los documentos, y finaliza con el modelo de la continuidad de los documentos.

2.5.1. Principio de procedencia

En 1841 el historiador francés Natails de Wailly entendía la noción de archivo como el hecho de “reunir los documentos por fondos y todos los documentos que provienen de un cuerpo, de un establecimiento, de una familia o de un individuo, y arreglar estos fondos con sujeción a un orden determinado” (como se cita en Cruz, 2011, p. 19).

2.5.2. Ciclo de Vida de los Documentos

El teorema del ciclo de vida de los documentos fue propuesto por Philip Coolidge en el año 1940 en el cual se estableció el concepto denominado *life cycle of records*, se sustentó en la importancia que tienen los archivos en la creación y gestión de los documentos. Asimismo, este autor señalaba que los documentos poseían una vida de forma similar a la de un organismo biológico, dado que equiparaba al nacimiento de un ser con la creación del documento; a su uso, como el desarrollo; y a la muerte, como el expurgo de estos. Asimismo, en el XII Congreso Internacional de Archivos en el año 1992, Carole Couture y Christine Pétillat, instan en el hecho de considerar el tratamiento de los documentos desde el momento inicial del proceso administrativo hasta la conservación definitiva (como se cita en Cruz, 2011).

2.5.3. Concepto de la continuidad de los documentos

El concepto de continuidad de los documentos fue mencionado en 1997 por Frank Upward y se refiere a que “no existen etapas separadas en la vida de los documentos, como enfatiza el ciclo de vida, sino que es una continuidad y, en consecuencia, la gestión de los documentos debe ser contemplada como un proceso continuado” (Cruz, 2011).

2.6. Definición de documento

El término documento proviene etimológicamente del latín *documentum*, derivado del verbo *docere* que se refiere a los verbos enseñar e instruir (Sagredo & Izquierdo, 1982). En el Diccionario de Terminología Archivística del Consejo Internacional de Archivos se ha definido «documento» como “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta” (International Council on Archives, 2020, p. 1).

Según Cruz (2011), los elementos que caracterizan a un documento son “el soporte que le confiere corporeidad física, [...] la información, es decir, la noticia o los datos que transmite.

El registro, o sea, la fijación de la información en el soporte ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos u otro cualquiera” (p. 29).

El Glosario de Terminología Archivística de Costa Rica define también a un documento como “cualquier cosa material que sea resultado del lenguaje oral o escrito, que dé testimonio de una época, una cultura o un acontecimiento, independiente del soporte en que se encuentre” (A. García, 1994, p. 14).

Según la Directiva N.º 10-2019- AGN/DDPA Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la entidad pública, un documento archivístico es “aquel que contienen la información en cualquier soporte [...] producida y conservada como evidencia y como activo por una organización o individuo, en el ejercicio de sus funciones o en el desarrollo de su actividad o en virtud de sus obligaciones legales” (Archivo General de la Nación, 2019b, p. 5).

2.7. Edades o ciclo de vida de los documentos

La noción de las edades de los documentos o también llamado ciclo de vida de los documentos fue acuñada por Philips C. Brooks “quien primero en EE. UU. hizo referencia al ciclo vital de los documentos que se transformó en acción con la implantación de programas de gestión documental y la creación de los denominados archivos intermedios” (Heredia, 1991, p. 174).

Según el Manual de Procedimientos Archivísticos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), la valoración documental está ligada a las definiciones del ciclo vital y niveles de los archivos (Archivo de la Universidad, 2010). En ese sentido se conforman las tres edades de la siguiente forma:

Tabla 3: Etapas del ciclo de vida de los documentos

| Edad | Definición | Tipo de archivo |
|---------------------|--|---------------------|
| Primera edad | Alcanzan su máximo valor porque son los medios para la ejecución de la acción por la que fueron creados. Los documentos tienen valor primario porque se producen en las oficinas para solicitar, defender, obligar, demostrar, decidir e informar. | Archivos de Gestión |
| Segunda edad | Los documentos dejan de ser consultados y, por ello, con el tiempo su permanencia en los archivos de gestión no es justificada. | Archivo Periférico |
| Tercera edad | Comprende el periodo más largo de vida de los documentos. Su función es conservar y servir los documentos que son fuente para la investigación y para la historia. | Archivo Central |

Adaptado de Archivo PUCP (2010).

2.8. Proceso archivístico

La Federación Española de Asociaciones de Archiveros (Anabad) considera que la gestión documental como cualquier sistema, necesariamente requiere de un conjunto de procesos [...] captura, registro, clasificación, descripción, acceso, calificación, conservación, transferencia, destrucción (2014, p. 23).

En la región latinoamericana, por ejemplo, el Archivo General de Colombia destaca que los procesos de gestión documental son la planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación y valoración. Mientras que la Alcaldía Mayor de Bogotá estipula como procesos archivísticos a la “organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos” (2020, p. 1). De forma análoga, en el contexto nacional peruano, específicamente el Archivo de la PUCP (2010) se reconoce como procesos archivísticos a la identificación de las series documentales, valoración de los documentos, selección de los documentos y la eliminación.

El Manual Archivero del Archivo General de la Nación en el Perú (2008) establece a su vez que los procesos archivísticos están compuestos por la organización de documentos, la descripción documental, la selección documental, la conservación de documentos y los servicios archivísticos.

2.9. Servicio archivístico

El servicio archivístico es definido también por el Archivo Central del Seguro Social de Salud en el Perú (Essalud) como “un proceso técnico archivístico que consiste en poner a disposición de los usuarios los documentos con fines de información, satisfaciendo la demanda de información” (2020, p. 3).

Asimismo, el Glosario de Terminología Archivística Costarricense tiene entendido que el servicio archivístico viene a ser “el proceso mediante el cual se pone a disposición de los usuarios los documentos de una entidad” (Rojas, 2010, p. 13).

3. Gestión por procesos

En esta sección se plantean las definiciones que atañen a la gestión por procesos. En primera instancia, se parte del enfoque de la gestión por procesos para delimitar los conceptos, a continuación, se define qué es un proceso y se finaliza con la descripción de los tipos de procesos.

3.1. Enfoque de gestión por procesos

Si bien es cierto que la evolución histórica del concepto de calidad y la teoría administrativa se aproxima al tópico de gestión por procesos, esta figura contundentemente a

inicios de los años 90 en el que se desarrolla de manera vasta el enfoque en procesos, las metodologías y las técnicas más acertadas para el ejercicio de la implementación.

En las organizaciones tradicionales se aplica un enfoque por funciones lo cual es sumamente departamentalizado mientras que actualmente se opta por organizaciones enfocadas en procesos que se vinculen con la implementación de las normas ISO. La razón por la cual las organizaciones tradicionales constituyeron estructuras departamentalizadas se debe a la división del trabajo y a la especialización en las tareas lo cual trajo consigo la jerarquización. En la actualidad, la exigencia de consolidar organizaciones eficientes supone la transformación interna de forma progresiva aunada a una orientación estratégica que permita automatizar los procesos

Seguidamente se muestra una tabla con las definiciones respecto del enfoque de gestión por procesos. Estas definiciones, si bien no son remotas, han evolucionado progresivamente y a la vez forman parte actualmente de las normas internacionales ISO.

Tabla 4: Evolución del enfoque por procesos

| Autor | Definición de Archivo |
|---|--|
| Juan Zaratiegui | La importancia de la gestión por procesos en las organizaciones se basa en la respuesta que brinda para responder a los cambios del entorno. De esta forma, se cambian las metas de la organización y los procesos, pues se considera que los procesos no son inmutables, sino que se someten permanentemente a revisiones. |
| Tsim, Yeung & Leung | La edición de normas ISO 2001 coloca de manifiesto el enfoque de procesos y precisa que las organizaciones requieren de la administración de cada uno de sus procesos en unidad porque son un componente de una red interconectada. |
| Ruiz, Almaguer, Torres & Hernández | La gestión por procesos es un medio para establecer la gestión de calidad en las organizaciones porque trata sobre la identificación de los procesos que se ejecutan cotidianamente y respecto de su interacción entre sí. |
| Mauro Zamora | Concede un carácter sistémico que busca administrar las interrelaciones y la comunicación entre funciones, áreas o personas. La definición de enfoque de gestión es una forma de conducir o administrar efectivamente las tareas, inclusive, recursos de una determinada organización y se centra en el valor agregado que se genera tanto para el cliente como para los diversos grupos de interés. |
| Marcos Rivero | La norma ISO del año 2003 refiere que el enfoque de procesos consiste en eliminar las barreras entre diferentes unidades funcionales y propone la unificación del enfoque de las metas principales de la organización. |

Fuente: Zaratiegui (1999). Tsim, Yeung y Leung (2002). Ruiz, Almaguer, Torres y Hernández (2014) Zamora (2017). Rivero (2019).

Para efectos de la presente investigación se toma como referencia lo mencionado por Zaratiegui (1999) quien menciona que la importancia de la gestión por procesos en las organizaciones se basa en la respuesta que brinda para responder a los cambios del entorno. De esta forma, se cambian las metas de la organización y los procesos, pues se considera que los procesos no son inmutables, sino que se someten permanentemente a revisiones.

3.2. Definición de gestión por procesos

El enfoque por procesos o denominado en lengua inglesa *process approach* surge a inicios de la última década del siglo XX y se origina a manera de estrategia administrativa cuya función se centra en la búsqueda de la mejora de los resultados organizacionales. Este concepto es abordado en los estándares ISO, por ello es importante conocer la evolución del concepto y los respectivos análisis que han desarrollado diversos autores.

En la tabla siguiente se observan las diversas definiciones del concepto de gestión por procesos.

Tabla 5: Evolución de las definiciones de la gestión por procesos

| Autor | Definición de gestión por procesos |
|--|--|
| Davenport y Short (1990) | Organización de manera lógica de las personas, los recursos materiales, la energía, los equipos y las actividades que se diseñan con el objetivo de producir un resultado definido |
| Hammer y Champy (1994) | Las organizaciones tienen que considerar la reunificación de las tareas porque los <i>stakeholders</i> demandan que las organizaciones se manejen en torno a procesos coherentes |
| Elzinga, Horak, Lee y Bruner (1995) | Es una aproximación sistemática que tiene por objeto el análisis, el control y la gestión de los procesos para mejorar los productos y/o servicios que se ofrecen a la clientela |
| Zairi (1997) | Es una manera estructurada de ejecutar tareas lo cual implica el análisis y la mejora continua de las actividades de la organización |
| Roure, Moñino y Rodríguez-Badal (1997) | Es la gestión de tipo estratégico en el que los procesos deben ser considerados como un sistema. Las actividades que se ejecutan se encuentran interrelacionadas |
| Amozarrain (1999) | Sostiene que la gestión de los procesos releva su importancia en que habilita a las organizaciones a ser aptas para lograr sus objetivos, por ello se debe manejar cotidianamente para obtener los productos o servicios de forma exitosa, a ello se le suma la instauración de un marco de referencia para definir los procesos según las etapas diseñadas |
| Bawden y Zuber-Skerrit (2002) | Proceso de aprendizaje social que brinda soporte a los <i>stakeholders</i> para conocer de forma certera los objetivos organizacionales y el modo de lograrlos |
| Reijers (2006) | Es similar a un software porque facilita el desarrollo de actividades como el análisis, modelado y representación de los procesos organizacionales |
| Hooper (2001) | La ISO en el año 2000 adopta el enfoque por procesos para consolidar la gestión de la calidad. Supone que la gestión por procesos es una manera formidable de manejar las actividades para generar valor organizacional. A diferencia de las estructuras tradicionales, propone una forma de trabajo horizontal que conecta a los proveedores con la clientela gestionando los procesos en un enfoque de mejora continua |
| ISO (2008) | Promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos |

Fuente: Davenport & Short (1990). Hammer y Champy (1994). Elzinga, Horak, Lee y Bruner (1995). Roure, Moñino y Rodríguez (1997). Amozarrain (1999). Bawden y Zuber-Skerrit (2002). Reijers (2006). Hooper (2001) Ko, Lee y Lee (2009). Bravo (2009). Kumar y Suresh (2009). Alabarta y Martínez (2011). Salvador y Fernández (2012). Matadamas, Morgan y Díaz (2015). Hernández, Martínez y Cardona (2015). Salvador, Llanes y Velázquez (2019).

Tabla 5: Evolución de las definiciones de la gestión por procesos (continuación)

| | |
|--------------------------------------|---|
| Ko, Lee y Lee (2009) | Soporte a los procesos del negocio de la organización mediante métodos y técnicas que implica el diseño y el análisis de los procesos que involucra el empleo de recursos |
| Bravo (2009) | Planteamiento novedoso en la forma cómo se ejecutan las actividades con el fin de lograr resultados importantes y generar competitividad tanto en los costos como en una mayor satisfacción del cliente |
| Kumar y Suresh (2009) | Conjuga y ejecuta la transformación de múltiples recursos que son empleados en las áreas organizacionales con el objeto de añadir valor |
| Alabarta y Martínez (2011) | La gestión por procesos se remite a la forma cómo se ejecutan las tareas enfocadas en el cliente y la adaptación de la organización a los requerimientos y exigencias de estos <i>stakeholders</i> ; por consiguiente, la decisión de si el producto posee la calidad necesaria será decidido por el cliente |
| Salvador y Fernández (2012) | Tiene por finalidad crear una estructura que permita el funcionamiento de la organización y la instauración del manejo de un sistema de indicadores valioso. Este enfoque conlleva a la definición de las actividades clave para lograr el resultado que espera la organización con un énfasis en la mejora continua |
| Matadamas, Morgan y Díaz (2015) | Envuelve los sistemas de calidad de las organizaciones con el fin de lograr la eficiencia y eficacia; para ello, es vital la promoción de acciones de mejora que se sostengan sobre la base de información que es alcanzada mediante el análisis de indicadores |
| Hernández, Martínez y Cardona (2015) | No debe ser vista como una estrategia de forma aislada, sino también debe ir en congruencia con el diseño de un sistema de evaluación y control |
| Aguilera (2015) | Se fundamenta por promover una organización orientada a procesos, en el cual se genere valor agregado, se emplee una mejora que suple lo funcional y se sostenga sobre principios tales como la autonomía, eficiencia, competitividad y control; adicionalmente, se orienta hacia el cliente de tipo interno o externo |
| Salvador, Llanes y Velázquez (2019) | Es un medio que tiene suma utilidad, puesto que trae consigo beneficios múltiples a las organizaciones tales como la alineación de los objetivos de la organización con las necesidades que presenta la ciudadanía. Permite visibilizar la manera en la cual se genera valor y plasmarla empleando flujos y evidenciando cómo se desarrollan las actividades y tareas durante las labores |

Fuente: Davenport y Short (1990). Hammer y Champy (1994). Elzinga, Horak, Lee y Bruner (1995). Roure, Moñino y Rodríguez (1997). Amozarrain (1999). Bawden y Zuber-Skerrit (2002). Reijers (2006). Hooper (2001) Ko, Lee y Lee (2009). Bravo (2009). Kumar y Suresh (2009). Alabarta y Martínez (2011). Salvador y Fernández (2012). Matadamas, Morgan y Díaz (2015). Hernández, Martínez y Cardona (2015). Salvador, Llanes y Velázquez (2019).

En la presente investigación se tomará como definición del enfoque por procesos a la referida por los siguientes autores quienes establecen que la gestión por procesos es “la forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación con la estrategia, misión y objetivos, [...] destinado a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta” (Alberto Medina, Nogueira, Hernández, & Comas, 2019, p. 329). La gestión por procesos es un medio que tiene suma utilidad, puesto que trae consigo beneficios múltiples a las organizaciones tales como la alineación de los objetivos de la organización con las necesidades que presenta la ciudadanía, asimismo permite visibilizar

la manera en la cual se genera valor y plasmarla empleando flujos y evidenciando cómo se desarrollan las actividades y tareas durante las labores (Salvador, Llanes & Velázquez, 2019).

Del mismo modo, cabe precisar que la presente investigación se soporta también en la definición propuesta por la ISO en la cual se hace mención del desarrollo, implementación y mejora de los procesos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos.

3.3. Definición de Proceso

El término proceso se basa en el origen etimológico de la palabra en latín *processus* cuyo significado es progreso, adelanto o avance (Hernández et al., 2015). Asimismo, el término significa “acción de ir hacia adelante o conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial” (Real Academia Española, 2021, sec. 1). En síntesis, es definida por dos aspectos muy importantes; el primero, el ejercicio de un acto; y segundo, su carácter sucesivo que atañe a que se sucede una de otra.

En seguida, se muestra una tabla que muestra las múltiples definiciones de diversos autores quienes sostienen la definición de “proceso”.

Tabla 6: Definiciones de proceso

| Autor | Definición de gestión por procesos |
|--|--|
| Davenport y Short (1990) | El proceso es el conjunto de tareas lógicamente vinculadas que se realizan para alcanzar un resultado |
| Hickman (1993) | Es una serie de actividades interdependientes y emplean recursos que posee la organización con el objetivo de crear resultados que pueden ser medidos; esto es un producto o servicio |
| Zairi (1997) | El proceso es una forma de convertir entradas en salidas y se observa que todos los recursos son empleados para el logro de los objetivos organizacionales |
| Roure, Moriño y Rodríguez-Badal (1997) | El proceso es una actividad, una acción o decisiones interrelacionadas que se encuentran dirigidas a lograr un resultado específico como consecuencia del valor agregado que se le añade en cada etapa. |
| Keen (1997) | Son un conjunto de actividades que toman entradas y crean salidas con el fin de generar valor para la clientela. El proceso forma parte de un conjunto estructurado que puede ser medido. El proceso es recurrente, afecta algunos aspectos de la capacidad de las organizaciones; puede ejecutarse de diferentes maneras contribuyendo a la generación de costos, valor, servicio o calidad y que requieren de coordinación |
| Carpinetti, Buosi y Gerólamo (2003) | Un proceso es el conjunto de actividades que se interrelacionan de forma lógica y emplea recursos de la organización con la finalidad de generar valor para los clientes. |

Fuente: Davenport y Short (1990). Hickman (1993). Zairi (1997). Roure, Moriño y Rodríguez (1997). Keen (1997). Carpinetti, Buosi y Gerólamo (2003). Palmberg (2009). D' Alessio (2017). Medina et al. (2019).

Tabla 6: Definiciones de proceso (continuación)

| | |
|--------------------------|--|
| Palmberg (2009) | Es la secuencia horizontal de actividades que transforman una necesidad en un resultado con el objetivo de proveer una réplica a los requerimientos de un cliente o un integrante de los grupos de interés que posee la organización |
| D' Alessio Ipinza (2017) | Los procesos están compuestos por una planta (activos) y el trabajo (personas), en los cuales ocurre la transformación esperada de la entrada a la salida con valor agregado. Un proceso mide su calidad con la productividad alcanzada |
| Medina et al. (2019) | Secuencia ordenada de actividades repetitivas que se realizan en la organización por una persona, grupo o departamento, con la capacidad de transformar unas entradas [...] en salidas o resultados programados [...] para un destinatario [...] ejecutado de una manera eficaz y eficiente para obtener un valor agregado |

Fuente: Davenport y Short (1990). Hickman (1993). Zairi (1997). Roure, Moñino y Rodríguez (1997). Keen (1997). Carpinetti, Buosi y Gerólamo (2003). Palmberg (2009). D' Alessio (2017). Medina et al. (2019).

Las definiciones del término “proceso” se sostienen en que es la actividad o un conjunto de actividades, relacionadas entre sí, en las que se vislumbra el aporte del valor que transforma los insumos para proporcionarlos a clientes internos y externos (Harrington, 1988; Melan, 1989). Asimismo, en definiciones sostenidas por Michael Hammer y James Champy (1993), y Childe, Maull y Bennet (1994) se observa la incorporación del aspecto de interdependencia o conexión entre los procesos organizacionales lo cual supone también que sean sujeto de medición y control para una evaluación posterior de los resultados.

Del mismo modo, autores tales como Davenport (1994) y Rentzhog (1996) consideran que el proceso se encuentra delimitado por un punto de entrada y otro de salida. Se añade la peculiaridad del término “transformación”. Ante ello, cabe advertir que en estos conceptos el proceso consiente una estructura dentro de la organización y es sumamente útil para conocer la forma de trabajo y la secuencia de las actividades que transforman insumos para destinarlos a los grupos de interés interrelacionados.

Otro aspecto muy relevante es la ejecución de tareas de forma conjunta en las organizaciones, puesto que permite la transformación de los recursos de manera secuenciada lo cual genera valor para los diversos grupos de interés con los cuales se vincula. Los términos anglosajones *input* y *output* fortalecen la definición de “proceso”. En ese marco, la conjunción y concatenación de los procesos deparan en el requerimiento de evaluar el sistema de gestión que presentan las organizaciones con el fin de mejorar los resultados que se obtienen.

La característica fundamental de un proceso es su vínculo con el quehacer organizacional; vale decir, el proceso es la unidad que sostienen el trabajo de las organizaciones cuya forma de ejecución revela la eficiencia o no del uso de los recursos y es a través de la transformación de los recursos que se demuestra la generación de valor para los grupos de interés.

Vistos los conceptos tratados anteriormente es vital extraer una definición; por ello, en la presente investigación se tendrá en consideración la definición de procesos como el conjunto de actividades interrelacionadas que poseen un orden lógico y siguen un orden. Del mismo modo, los procesos requieren insumos o recursos como materia prima, información, personas, financiamiento, entre otros. Una característica adicional es que los procesos independientemente de su tipo cuentan con un objetivo o también señalado como *output*. Finalmente, el proceso es encaminado a su ejecución de forma horizontal entendida como el funcionamiento que traspasa las divisiones organizacionales y que se orienta a la creación de valor para satisfacer las exigencias de los diversos grupos de interés; en especial, el de la clientela.

3.4. Tipos de gestión por procesos

Una de las clasificaciones de los procesos es propuesta por Cantón (2010) que sugiere disgregarlos por su contenido y por su misión. Este autor considera la tipología de los procesos de acuerdo con su contenido; en tal sentido, los clasifica como procesos estratégicos, operativos o clave y procesos críticos.

Tabla 7: Tipos de gestión de procesos

| Procesos | Descripción |
|---------------------------|---|
| Estratégicos | Estos son los procesos que guían a los demás procesos y pueden ser ejecutados por la dirección de la organización o por grupos de interés externos. Se vinculan precisamente con la misión y visión, y se enfocan en los objetivos por cumplir que tiene la organización en base a sus lineamientos y estrategias organizacionales. |
| Operativos o clave | Este tipo de procesos son los que generan valor añadido; es decir, son las tareas y actividades que se ejecutan cotidianamente en la organización. |
| SopORTE | Se refieren a los procesos que sustentan y asisten a los procesos principales que se realizan en la organización. |
| Críticos | Estos condicionan los resultados que se obtengan como organización, el nivel de repercusión que tienen es muy relevante por su impacto en la prestación de servicios a los clientes. |

Adaptado de Cantón (2010, p. 8).

3.5. Componentes de un proceso

Ahora bien, los procesos cuentan con una serie de elementos que lo componen. Cantón Mayo (2010) los identifica en la siguiente tabla:

Tabla 8: Elementos de un proceso

| Elementos | Definición |
|-----------------------|---|
| Entradas | Los recursos que se requieren para ejecutar el proceso |
| Procedimientos | Patrones para realizar el proceso en base a una secuencia |

Adaptado de Cantón (2010).

Tabla 8: Elementos de un proceso (continuación)

| Elementos | Definición |
|-------------------------------|---|
| Salidas | Elementos o resultados fruto del proceso |
| Recursos | Elementos fijos o variables necesarias para que el proceso se desarrolle |
| Usuarios del proceso | Destinatarios que reciben la salida de los procesos |
| Indicador | Medición que se efectúa a algún aspecto del proceso |
| Propietario del proceso | Quien está a cargo de la ejecución del proceso |
| Sistema de Control | Agrupación de indicadores y la cuantificación del rendimiento del proceso y del nivel de satisfacción de los usuarios finales |
| Alcance o límites del proceso | Conceden un límite tanto al inicio como al final del proceso. Este comienza con la identificación de necesidades del cliente y culmina con la medición de la satisfacción |

Adaptado de Cantón (2010).

3.6. Principios de la gestión por procesos

Hoyle y Thompson (2002) argumentan que la gestión por procesos posee principios los cuales son orientación a las necesidades y requerimientos propios de los clientes, identificación de un mapa de procesos de la organización, reconocimiento de los procesos clave para control y mejora, identificación de los indicadores con el fin de observar la evolución, y auditoría de procesos para comprobar el nivel de cumplimiento e identificar el progreso.

Por su parte la Metodología para la gestión por procesos elaborada en el año 2019 por la Gerencia de Organización y Procesos de la Oficina Nacional de Planeamiento y Estudios Económicos de la Sunat propone como principios de la gestión por procesos los siguientes:

Tabla 9: Principios de la gestión por procesos

| | |
|----------------------------|---|
| Enfoque de valor | los procesos se encuentran diseñados para entregar productos y/o servicios que satisfagan las necesidades de los administrados y partes interesadas |
| Alineamiento institucional | los procesos se encuentran articulados armónicamente con las estrategias institucionales |
| Enfoque sistémico | los procesos son ágiles y de fácil comprensión por todos los colaboradores involucrados en su ejecución, así como por las partes interesadas, evitando actividades que no agregan valor |
| Toma de decisiones | los datos obtenidos de los procesos son analizados de manera objetiva, y la información como resultado de dicho análisis facilita la toma de decisiones |
| Mejora continua | los procesos son revisados, mejorados o innovados de manera recurrente y colaborativa entre las diferentes unidades de organización con la finalidad de mejorar sus resultados |

Adaptado de Sunat (2017a).

Estos principios son fundamentales para comprender la gestión por procesos cuyo objetivo es el de implementarlos de forma progresiva de manera transversal en toda la organización.

4. Desarrollo de la teoría administrativa y del concepto de calidad

4.1. Evolución de la teoría administrativa

Remitirse a la historia de la administración es sumamente importante, puesto que permite visualizar de forma holística y desde una perspectiva acuciosa la evolución de los conceptos y de las definiciones a través del tiempo. Asimismo, su relevancia radica en explicitar las principales bases teóricas en las que se cimenta la gestión por procesos.

4.1.1. Inicios del pensamiento administrativo

En 1776, Adam Smith formula la notable publicación *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*, obra en la cual se relevan los fundamentos del comportamiento económico del capitalismo. En este escrito se considera que la puesta en práctica de la división del trabajo aunada con la dimensión del mercado -que regula los precios- desencadenará en el aumento de la productividad y en la generación de riqueza. Del mismo modo, se hace hincapié en la especialización del conjunto de trabajadores con el fin de elevar la producción (Depetris & Özak, 2020).

4.1.2. Administración científica

Durante las dos etapas de la Revolución Industrial, que catapultaron la acumulación de riqueza, primaron los principios tales como la división del trabajo y la especialización que conlleva el impulso de un estilo organizacional jerárquico y el origen del mecanicismo (Bowden, 2018). Durante principios del siglo XX, Frederick Taylor plantea los fundamentos de las organizaciones modernas a través de la administración científica. Si bien se sigue considerando como principio importante la división del trabajo, ello se sostiene de manera más sofisticada.

Por otro lado, Henry Ford al asumir la propiedad exclusiva de Ford Motor Company en 1919, transformó la organización priorizando mejoras en la producción e ingeniería. Al mismo tiempo, la empresa rechazó programáticamente la gestión de la burocracia a favor de procedimientos informales con arraigo a protocolos colectivos (Link, 2018; Tomac, Radonja, & Bonato, 2019; Watt, 2020).

4.1.3. Teoría burocrática

En el año 1909, Max Weber. sostiene que las organizaciones deben estar configuradas en áreas y departamentos lo que conduce a la formulación de organigramas, la validación de la autoridad mediante la jerarquización y la implementación de manuales de funciones y procedimientos que son base de la profesionalización de la administración (Haveman & Wetts,

2019; Höpfl, 2006). Cabe destacar que se sigue considerando el aspecto de la división del trabajo que primó en la Revolución Industrial.

4.1.4. Teoría clásica

Durante la Primera Guerra Mundial, Henry Fayol fundamenta la teoría clásica la cual legitima una estructura organizacional propicia para la consecución de los objetivos. Para ello, se concede importancia a las funciones principales de la organización dejando atrás la eficiencia individual propuesta por Taylor. De manera similar a las anteriores teorías, Fayol recurre a la división del trabajo en el que se asume un sentido horizontal y vertical (Voxted, 2017). Teoría de las relaciones humanas

Posteriormente, Elton Mayo, en 1932, sostiene la teoría de las relaciones humanas, pues la motivación es el eje central de esta teoría. Además, se humaniza el trabajo con un enfoque conductista que reemplace al mecanicismo. Se emplea la analogía del organismo vivo porque se plantea que las áreas funcionales son como órganos biológicos (Muldoon, Bendickson, Bauman, & Liguori, 2020; Zoller & Muldoon, 2019).

4.1.5. Teoría estructuralista

Ahora bien, la teoría estructuralista surge en la década de 1950 y se sustenta en las investigaciones de Max Weber. Se proponen cuatro elementos centrales en el manejo de una determinada organización. Entre ellos se encuentran la autoridad para dirigir a todos; luego se da cabida preponderante a la comunicación, fundamental para el logro de los objetivos; además, se visualiza una estructura para conocer cómo se divide el trabajo y; finalmente, se atañe a la formalización, definida como las normas que rigen la organización (Hernández, 2011).

4.1.6. Escuela neoclásica

La importancia de esta teoría es su vínculo con la gestión por procesos porque confiere especial relevancia a la orientación hacia los objetivos, la relación entre eficacia y eficiencia, y la participación comprometida de las personas en un sentido común (David, 2019; Gazova, Papulova, & Papula, 2016; Paskewich, 2014).

4.1.7. Teoría del comportamiento

Entre los años 1957 y 1960 la teoría del comportamiento -perteneciente a Herbert Alexander Simon- estuvo basada en la psicología organizacional. Un cambio resaltante que se percibe es el paso de una estructura organizacional funcional hacia una óptica de procesos e interacciones organizacionales. Igualmente, se enfatiza en las relaciones humanas. En esta teoría se estudió el comportamiento, relaciones de participación y el manejo de conflictos de grupos

sociales cuya inspiración fueron las investigaciones de Follett Parker en 1922. A la par, se elabora un estudio de la motivación, el ambiente, la autoridad y las relaciones informales. Esta teoría al ser meramente descriptiva y teórica no concedía suficiencia para la aplicación práctica (Roberts & Wernstedt, 2019; Wilden, Hohberger, Devinney, & Lumineau, 2019).

4.1.8. Teoría del desarrollo organizacional

En 1962, con McGregor Argyris se establece la teoría del desarrollo organizacional, que transforma lo descriptivo en prescriptivo. Se propone la educación en valores, principios, comportamientos y actitudes que sean vitales ante la adaptación al entorno cambiante para configurar un cambio planeado con el objetivo de mejorar los procesos y solucionar los problemas organizacionales que se orienten netamente a las personas (P. F. Sorensen & Minahan, 2011; P. Sorensen & Yaeger, 2017; Verhaegh, 2020).

4.1.9. Teoría contingencial

La teoría contingencial de Chandler, Skinner y Burns de 1972 sostiene el principio de la relatividad de la administración. Esta teoría asume variables dependientes que son las técnicas administrativas y, por otro lado, las variables independientes que son las cuestiones ambientales y de entorno (Chaudhry, 2020; Fan, Pu, Ren, & Zhang, 2019). Según esta teoría, las variables condicionan el logro de los objetivos organizacionales. Se defiende además una administración proactiva en contraposición a la no reactiva ante los cambios del entorno; para ello, supone el uso de herramientas administrativas adecuadas conforme a la situación presentada (Araral, 2020; Ghofar & Islam, 2015; Smith, Jayaram, Ponsignon, & Wolter, 2019; Victor, 2020).

4.1.10. Década de los 80

En 1980 se suscita la evolución del pensamiento administrativo que profundiza en las teorías anteriores y surgen progresivamente las modas administrativas tales como la reingeniería que propone examinar los procedimientos inclusive crear nuevas formas en la administración de la organización. Además, surge el benchmarking que permite la comparación de las prácticas propias con la de las demás organizaciones, evaluarlas con el fin de implementar mejoras sustanciales (J. Crespo, 2005).

4.1.11. Década de los 90

En la década de los 90 se va configurando la era de la información, es decir el desarrollo de la tecnología de la información. Asimismo, se vira desde el capital financiero hacia el capital intelectual y la economía del conocimiento. Se presentan a finales del siglo XX y a principios del XXI las soluciones emergentes tales como la mejora continua, la gestión de la calidad total, la

reingeniería, la herramienta del benchmarking, los equipos de altos desempeño, la gestión de proyectos y la gestión por procesos (Lizano, Palos, & Aguayo, 2021; Ruiz, Almaguer, Torres & Hernández, 2014).

4.1.12. Contemporaneidad

En el periodo contemporáneo se va instaurando la nueva lógica de las organizaciones en las que se recortan los niveles jerárquicos para optar por que sean más flexibles y comprimidas; además, se promueven menos unidades de mando y se prefieren organizaciones funcionales cruzadas con estructuras horizontales en las que la participación juegue un rol de delegación, empoderamiento y autonomía para las personas, así como promover la creación de nuevos procesos para agregar valor a la organización y ofrecer soluciones con creatividad (Chiavenato, 2018).

4.2. Evolución histórica del concepto de calidad

El concepto de calidad ha evolucionado de forma progresiva. En ese sentido, es relevante considerar cuáles han sido las principales características modificadas en concordancia con las necesidades organizacionales. El concepto de calidad es inseparable de las acciones humanas. El hacer las cosas bien otorga una ventaja competitiva sobre los demás e incluso sobre el entorno en el que acciona (Nurova & Freze, 2021). Actualmente, la calidad es considerada como una herramienta indispensable para la toma de decisiones en las organizaciones cuyo fin es el aseguramiento de la sostenibilidad a futuro (Dahler, 2019).

La teoría de Frederick Winslow Taylor surge en el año 1911. Bajo el precepto de que la planificación y ejecución del trabajo deberían estar separadas, se concede así especial importancia a la productividad.

En este período surgen también las áreas o departamentos de control de calidad. La calidad se conceptualiza como la acción de atacar los efectos mas no la causa que la origina, en esa línea su enfoque es tan solo de carácter correctivo. Así pues, el surgimiento de la administración científica confiere el inicio de la primera etapa de desarrollo de la calidad denominado control de calidad por inspección (Darmody, 2007).

4.2.1. La Segunda Guerra Mundial y el control estadístico de la calidad

Walter Shewhart en 1924 diseñó una gráfica estadística con el objeto de controlar las variables del producto; en consecuencia, esta acción origina la etapa del control estadístico de calidad. La finalidad de este innovador método era mejorar las líneas de producción, por ende, aumentar la productividad y reducir los errores (Koskela, Tezel, & Patel, 2019).

En los inicios de la Segunda Guerra Mundial, el control estadístico de calidad fue un instrumento confidencial de la industria militar. Esta segunda etapa del desarrollo se denominó aseguramiento de la calidad en la que lideraron los estadounidenses (Granot, 1998).

Asimismo, Joseph M. Juran en 1954 contribuyó inicialmente al impulso del compromiso del área gerencial por el logro de la calidad (Bisgaard, 2008). Del mismo modo, Armand V. Feigenbaum fue el pionero en anclar el concepto de gestión de calidad y lo aplicó en la General Electric mediante el modelo *total quality control*. Juran sostuvo adicionalmente en 1970 que la administración de calidad se define como el conjunto de actividades acorde con la planificación, el control y el aseguramiento de calidad para el logro de los objetivos. El autor no concede importancia aislada a la eficacia, sino que dedica importancia a la eficiencia de los procesos e incluso trata sobre aspectos económicos relativos a la calidad (Dahlgaard, Reyes, & Chen, 2018; Sampaio & Saraiva, 2016).

En el caso norteamericano, en 1961, Phillip B. Crosby planea el concepto de cero defectos. A partir de ello, desprende la filosofía de hacerlo bien desde la primera vez y siempre. El proceso de mejora continua respaldada por Philip Crosby en 1980 hace referencia al programa que contiene 14 pasos para lograr cero defectos. Se sostiene sobre cuatro principios: calidad, prevención, estándares y medición. Se define que todo trabajo es un proceso, en atención a ello, cada tarea debe ser considerada como una cadena interconectada mas no aislada (Agrawal, 2019).

En 1962, el empresario japonés Kaoru Ishikawa, , instauro los primeros círculos de control de calidad en Japón cuyo resultado fue el aprendizaje y aplicación de técnicas basadas en la estadística lo cual fortaleció sobremanera la industria de ese país. Kaoru Ishikawa en el año 1952 estimó en sus aportes que la calidad se debe incorporar transversalmente en todos los procesos ejecutados con la activa participación del conjunto de trabajadores (Watson, 2015).

4.2.2. Década de los 70 a los 90

En esta etapa se aportó enormemente a la fundamentación teórica de la calidad que repercute hasta la actualidad. En esta época surge la tercera etapa conocida como el proceso de calidad total. La característica relevante de esta etapa es el esfuerzo conjunto de todos los aspectos de la organización ya sea finanzas, ventas, equipo humano, manufactura. Se instaba a la participación en cada una de las áreas. Es esta etapa se concede importancia relevante a la opinión de los consumidores y se busca satisfacer sus necesidades. Así pues, la calidad se integra a un sistema más amplio y no atañe exclusivamente al departamento manufacturero (Chiarini, 2012; Mercadal, 2020).

4.2.3. Desde los 90 a la actualidad

Con el fenómeno socioeconómico de la globalización se altera el concepto de empresa. En esta cuarta etapa se impulsa la mejora continua de la calidad total. La globalización de los mercados provoca una álgida competencia entre los países que cuentan con un desarrollo preponderante en sus industrias, de este modo Estados Unidos fue perdiendo su posición de liderazgo en la economía mundial (Bhuiyan & Baghel, 2005).

Lo relevante de esta etapa es el rol del factor humano el que promueve el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo y la resolución de problemas. Existe un cambio en la forma de laborar pasando de los grupos naturales a equipos de mejora continua en el que se les otorga recompensas económicas conforme a los resultados logrados (Cubillos & Rozo, 2009).

En el contexto del mercado sujeto a la globalización, las organizaciones se ven envueltas en el desafío constante de comercializar productos y/o servicios de alta calidad reduciendo los costos al mínimo posible lo cual trae consigo el incremento de las utilidades (Christensen, 2017).

4.3. Definición del concepto de calidad

Un concepto es el resultado histórico que se vincula a la cultura y a los roles en la sociedad. En concordancia con la temporalidad, las personas se guían por posturas, ideas, intereses y experiencias particulares. Las personas hacen referencia a un concepto para movilizar expectativas como argumentos relevantes con el objeto de instaurar un cambio (Dahler, 2019). En ese sentido, una definición del término calidad es construida y su evolución se despliega progresivamente. A continuación, se presentan las definiciones de los denominados gurús de la calidad quienes desde su respectiva perspectiva construyen el significado de este término.

Tabla 10: Definición del concepto de calidad

| | |
|---|---|
| Deming y Medina (1989) | La calidad implica traducir la idea a planes, especificaciones, ensayos, producción. La calidad es considerar las necesidades de la clientela sujeto a estándares medibles, de tal forma que puedan ser producidos con la finalidad de brindar satisfacción |
| Juran (1998) | Las características que tiene un producto para satisfacer al cliente. El propósito de la calidad superior es proporcionar mayor satisfacción al cliente. |
| Hildebrandt y Waldstrom (2001) | La calidad es considerada como un parámetro de acción que describe las propiedades de un producto que son fundamentales para la percepción y las preferencias del cliente respecto del producto o servicio recibido |
| Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010) | La calidad es un problema de variación, el cual puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan |
| Tricker (2016) | La norma ISO 9001:2015 define a la calidad como la totalidad de las propiedades y características de un producto o servicio que influyen directamente en su capacidad para satisfacer las necesidades expresas o no de los clientes |

Fuente: Deming y Medina (1989) Juran y Godfrey (1998). Hildebrandt y Waldstrøm (2001). Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010) Tricker (2016). Padró, Hawke y Hawke. (2016). Dziak (2020).

Tabla 10: Definición del concepto de calidad (continuación)

| | |
|-----------------------------|--|
| Padró, Hawke y Hawke (2016) | El propósito de la mayoría de las mediciones de calidad es determinar y evaluar el grado o nivel al que el producto o servicio se acerca a los requisitos del cliente. |
| Dziak (2020) | La calidad es un punto de partida para la moría de las organizaciones, puesto que se emplean también recursos para establecer sistemas de calidad que les retornen beneficios considerables. |

Fuente: Deming y Medina (1989) Juran y Godfrey (1998). Hildebrandt y Waldstrøm (2001). Pascal, Pelayo, Serra y Casalins (2010) Tricker (2016). Padró, Hawke y Hawke. (2016). Dziak (2020).

En suma, las definiciones de calidad versan sobre la percepción del cliente y del valor que proporciona la organización para satisfacer las necesidades de los grupos de interés involucrados en la cadena de valor. De este modo, es relevante considerar el término «calidad» enmarcado dentro de las normas ISO 9000:2015 dado que se le confiere un significado integral el cual involucra el cumplimiento de las propiedades o características del bien o servicio por parte de la organización. Además, contempla el deber de satisfacer las necesidades de la clientela o personas que son usuarias de un determinado servicio como es el caso de los diversos grupos de interés vinculados con la Sunat.

5. Modelos de gestión de calidad

5.1. Malcolm Baldrige

El premio nacional Malcolm Baldrige fue instaurado en los Estados Unidos a finales de la década de los 80 como un incentivo y reconocimiento a la mejora de la calidad en las empresas y en las industrias (Nataraj, 2004). El modelo de excelencia en el desempeño Malcolm Baldrige evidencia que es una herramienta útil para las diversas organizaciones que optan por la mejora en el desempeño. El origen de este modelo es una respuesta para mejorar las empresas estadounidenses en vista de la creciente industria competitiva de Japón. La conveniencia de este modelo recae en el crecimiento de las empresas y en su promoción reiterada por los expertos en el desarrollo de la calidad (Anyama, Sampson, & Bryan, 2019).

El modelo de excelencia en la gestión Malcolm Baldrige es promovida como una herramienta importante que tiene por finalidad la evaluación y la mejora del funcionamiento organizacional. Para ello, se definen siete criterios básicos tales como liderazgo, planificación estratégica, enfoque al cliente y de mercado, información y análisis, recursos humanos, gestión de procesos y resultados organizacionales (Alanazi, 2020).

5.2. Modelo Europeo EFQM

La European Foundation for Quality Management es una asociación empresarial que se estableció en 1988 entre sus objetivos considera el definir el Modelo EFQM para determinar los procesos de mejora continua en las organizaciones con un criterio de autoevaluación. Desde su introducción en el año 1991, el modelo provisto por The European Foundation for Quality Management (EFQM) ha sido promovido por diversas organizaciones para lograr resultados sostenibles los cuales incluyen también el desempeño financiero.

El modelo actual EFQM 2020 concede nuevas formas de pensar, aproximaciones disruptivas e incluye el liderazgo con el objeto de asegurar la agilidad y la mejora de los indicadores de desempeño organizacional. Los criterios que contiene este modelo para la aplicación son el propósito, la visión y la estrategia, la cultura organizacional y el liderazgo, el compromiso con los grupos de interés, la creación de valor sostenible, la conducción del desempeño y la transformación, las percepciones de los grupos de interés, la estrategia y el desempeño organizacional (Fonseca, Amaral, & Oliveira, 2021).

Cada organización actualmente debe situarse en una mejora continua exitosa independientemente del sector en el que se encuentre. En ese sentido, este modelo utiliza la evaluación con el propósito de mejorar los sistemas de gestión que provean información. Asimismo, este modelo identifica las áreas de desarrollo organizacional como respuesta a la medición de los indicadores de desempeño (Kiraz & Açıkgöz, 2021).

5.3. Modelo Deming

El modelo Deming se remonta al año 1950 el cual fue propuesto y elaborado por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros. Este modelo propugna la gestión de la calidad debido a que: “se basa en que, con un control permanente de la calidad, se obtienen buenos resultados, centrándose en la satisfacción del cliente y bienestar público” (Jordán & Salcedo, 2013, p. 41).

El método de Deming comúnmente conocido como PDCA, por sus siglas en inglés, se refiere a 4 pasos establecidos (plan-do-check-act-adjust) con la finalidad de ser aplicado en la gestión de los procesos y la mejora continua (Sá, Vaz, Carvalho, Lima, Morgado, Fonseca & Santos, 2022). La aplicación de este ciclo consiste en el establecimiento de un nuevo proceso que cumpla con las exigencias esperadas, la implementación del nuevo proceso, la medición de los resultados de los procesos y el ajuste con la intención de conducir mejoras (Saier, 2017).

Este método es empleado con la finalidad de mejorar la calidad en las organizaciones considerando que es un desafío el control de calidad (Chojnacka-Komorowska & Kochaniec, 2019). El método Deming mejora gradualmente la calidad mediante un sistema iterativo y una

gestión circular de mejora de proyectos en las mencionadas cuatro fases (Liu, Liu,, Tian, Zhang, Hao, Shen & Du, 2022).

5.4. Modelo Lean Six Sigma Startup Methodology

Este modelo es producto de la innovación propuesta por Mikel Harry en 1986. Es evidente también que este modelo sienta sus principios sobre el trabajo de Eduard Deming. El modelo Lean Six Sigma consiste en disminuir la variabilidad en los procesos de tal forma que, bajo herramientas estadísticas, reduzcan considerablemente los errores, por ende, obtener mayor eficiencia en el quehacer organizacional (Chacón & Rugel, 2018).

A finales de los noventa la literatura vinculada con Six Sigma ha ido incrementándose a tal punto de ser considerado contemporáneamente como un modelo a seguir en el sector manufacturero. Por ejemplo, después de Motorola, compañías tales como General Electric, Caterpillar, Allied Signal entre otras han conseguido sustanciales ahorros en términos de costos por defectos de calidad (Chiarini, 2012)

Los beneficios del modelo Six Sigma son múltiples, puesto que las mejoras incluyen la reducción de los costos operativos, la elevación del nivel de satisfacción de la clientela, la reducción de los ciclos de tiempo y la mejora de la rentabilidad. La mejora se centra en el método de las 5 fases que son el definir, medir, analizar, mejorar y controlar (Abdallah, 2020).

5.5. Modelo para la gestión por procesos

El modelo de gestión por procesos ha sido difundido en diversas organizaciones y ha sido implantado en los Estados Unidos con el objetivo de mejorar el desempeño de las empresas. Las metodologías que surgieron se basaron en la gestión de proceso de negocio conocido también por BPM (por sus siglas en inglés). Gustavo Pérez y Abel Pérez (2019) refieren que la Asociación de Profesionales de Gestión de Procesos de Negocio difunde conocimiento sobre los temas de mejora de procesos; además, esta institución, ampliamente reconocida, brinda capacitaciones y certificaciones.

Por otra parte, la norma internacional ISO 9000: 2015 (2015) sostiene que el enfoque a procesos “se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente” (2015, p. 6). Asimismo, se consideran los beneficios potenciales de esta norma tales como el incremento significativo de la capacidad para enfocarse en los procesos clave y sumar esfuerzos para identificar las oportunidades de mejora. Además, se espera que los resultados presenten coherencia y se encuentren alineados dentro de un sistema. Otro de los

beneficios es también la optimización de desempeño mediante la gestión eficaz del proceso (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2015).

Asimismo, Hernández Palma et al., sostienen que esta norma es un referente a nivel mundial dado que su finalidad es el de configurar un sistema de gestión en las organizaciones que se orienten específicamente en satisfacer las expectativas del cliente considerando los ocho (8) principios: “enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basado en hechos, gestión de relaciones y enfoque de sistemas para la gestión” (2015, p. 143).

6. Normalización

La normalización consiste en la elaboración, lo cual implica la formulación y el acuerdo, de la difusión e implementación de los estándares. Dentro de las organizaciones, esto consiste en la aplicación de normas, reglas, especificaciones, reportes técnicos y guías (Marinho et al., 2018).

La normalización también conocida como estandarización por su proveniencia del término inglés *standardization* resultan ser soluciones acordadas conjuntamente para problemas recurrentes. Los estándares se encuentran en todas las áreas desde un tornillo hasta las telecomunicaciones, atención médica y el medio ambiente. Así pues, los estándares tienen un impacto en prácticamente todos los aspectos de la vida (Swedish Institute for Standards - SIS, 2022).

No solo la Organización Internacional para la Estandarización ISO es considerada una institución emisora de normas y estándares; sino también existen en el ámbito internacional organizaciones tales como la Association Francaise de Normalisation AFNOR en Francia, American National Standards Institute ASA de Estados Unidos y en España se localiza la Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR (Heredia, 1991). En cada país, existe una organización que es responsable del desarrollo y adaptación de los estándares ISO (Marinho et al., 2018). En el Perú, esta labor es encomendada al Instituto de Calidad - Inacal.

En la presente investigación se aborda la normalización documental que es definida por Antonio García Gutiérrez como “la organización racional de los conocimientos y sus soportes y el tratamiento y dinamización del conjunto acumulado en ellos” (1985, p. 254). Cabe precisar también que, en términos de normalización documental, existe un comité de la ISO que desarrolla estándares en materia de prácticas relacionadas con bibliotecas, centros de documentación e información, publicaciones, archivos gestión de documentos, documentación de museos, servicios de indexación y resúmenes, y ciencias de la información (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2022).

6.1. Organización Internacional para la Estandarización

A finales del siglo XIX y principios del XX, en un contexto de comercio internacional fue necesario establecer estándares de carácter global. En ese sentido, se crearon organizaciones enfocadas en el desarrollo de las comunicaciones como la International Telecommunication Union en 1865. Posteriormente, en 1906 se funda la primera organización que se orientó netamente a la estandarización denominada International Electrotechnical Commission. Además, en 1930 se crea la International Standardization Association (ISA) la cual fue pionera en promover estándares internacionales y que fue desactivada tras la Segunda Guerra Mundial (OECD/ISO, 2016).

En el año 1946 en una reunión en Londres en la que participaron 65 delegados provenientes de 25 países se discutió sobre el futuro de los estándares internacionales. Oficialmente en 1947 se establece la International Organisation for Standardization con la conformación de 67 comités técnicos cuya responsabilidad se enfoca en un tema específico. Posteriormente, en 1949, la sede se instaura en Ginebra, Suiza y después de 2 años se publica el primer estándar. Actualmente, la ISO se encuentra presente en más de 160 países y se han conformado 781 comités técnicos que se encargan de desarrollar normas en materias específicas (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2022a).

La ISO es una organización no gubernamental independiente enfocada en compartir y difundir el conocimiento y desarrollo de los estándares internacionales que proporcionen soporte a la innovación y provean soluciones a los desafíos globales (Takagi & Varajão, 2022). Asimismo, se considera que la ISO es una organización destacada en el sistema económico globalizado actual, puesto que ha diseñado estándares en múltiples campos que atañen a la calidad, al entorno ambiental, las tecnologías de la información, entre otros temas (Lizarzaburu, 2015).

Una definición sucinta de esta entidad es que “[l]a ISO es una es una federación mundial de organismos nacionales de normalización” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 4). Entonces, se entiende que esta organización se compone de diversas organizaciones a nivel internacional y que cada una eleva sus propuestas en materia de normas y estándares.

La ISO desarrolla diversos estándares en comités técnicos determinados que son equipos constituidos por expertos en un campo específico del conocimiento. Los expertos también son considerados miembros delegados, puesto que representan a sus países de procedencia. La ISO considera a cada delegación como miembro participante o miembro observante. En el caso del Perú, representado por el Inacal, es miembro participante en 41 comités y también es miembro observante en otros 30 (International Organization for Standardization, 2022).

6.2. Las Normas ISO

El proceso de globalización ha inducido a las organizaciones a implementar estándares de gestión para mejorar sus prácticas de negocios y para facilitar el comercio internacional de bienes y servicios. Con esta finalidad, numerosos estándares fueron diseñados, en estos destacan las certificaciones ISO (Cabecinhas, Sampaio, & Casadesus, 2021; Sfakianaki & Kakouris, 2020).

Las organizaciones alcanzan la certificación en tanto hayan seguido el proceso ante una organización externa calificada cuya evaluación se centró en los criterios y requisitos necesarios. En el momento de la obtención de la certificación, las organizaciones son incorporadas a un directorio para que los grupos de interés se informen sobre cuál es la certificación y en qué nivel se alcanzó (Krajewski, Ritzman, & Malhotra, 2008). La elaboración y el diseño de los estándares ISO se ejecutan en los comités técnicos que se especializan en materias y tópicos delimitados (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016). De este modo, la ISO ha trabajado en múltiples ámbitos y áreas proporcionando estándares que permiten mejorar los indicadores de gestión.

Las Normas ISO responden a los requerimientos de las organizaciones mundiales y a las tendencias globales con estándares internacionales que son herramientas para el mejoramiento de los indicadores de gestión y de la calidad (Barnes, 2016). En el año 2005, en el contexto de la necesidad de establecer normas que rijan las tecnologías de la información, se publicó la norma ISO 21001:2005. Asimismo, la ISO ha ido proporcionando soluciones a las organizaciones como en el año 2008 en el que obtuvo un Emmy por el desarrollo de un estándar que permite comprimir los archivos de audio y video para ser más transmisibles sin perder la calidad. El compromiso asumido también atañe a la responsabilidad social con el lanzamiento de la ISO 26000. A estas normas se le suma el desarrollo de normas otros ámbitos como la gestión de la energía en la ISO 50001 en el año 2011, y el trabajo en otros temas actualmente relevantes para las organizaciones tales como la salud y la innovación (Johannesen, Lindøe, & Wiig, 2020; Organización Internacional de Normalización - ISO, 2022a).

6.2.1. Familia de Normas ISO 9000

Estas normas fueron introducidas en el año 1987 con la ISO 9000, la cual es una tendencia mundial en las organizaciones sin considerar el tamaño de estas o los productos que ofrecen (Hussain, Eskildsen, & Edgeman, 2020). Las normas ISO 9000 son “un conjunto de normas que rigen la documentación de un programa de calidad” (Krajewski et al., 2008). El modelo de la serie ISO 9000 ha sido universalmente aceptado por sus beneficios y el objetivo inicial para la certificación se enfocaba en implementar un sistema de calidad documentado para facilitar el

acceso a mercados globales cada vez más diversificados y exigentes (Ciravegna, Domingues, Machado, & Harder, 2019; Tsim, Yeung & Leung, 2002).

Esta serie abarca un conjunto de normas de carácter técnico con el objetivo de apoyar a las múltiples organizaciones en sus procesos de normalización de sistemas de calidad. Se incluyen para tal fin, normas con requisitos, guías y herramientas de apoyo. Las normas ISO unificaron definiciones, conceptos y criterios de calidad que fueron propuestas por diversos autores y especialistas. Es considerable el aporte de la ISO porque se establece la figura de la certificación de sistemas de calidad (Zamora, 2017).

En 1994, se efectúa la primera revisión de las normas ISO 9000 con lo cual se incorporan herramientas novedosas, requisitos actualizados en concordancia con la versión de 1987. (Othman, Sanury, Mokhtar, Norhasni, & Asaad, 2017). Cabe indicar que se continúa con el respaldo del aseguramiento de la calidad en las organizaciones.

A finales del año 2000, se publica una nueva versión de las normas en las que se incluye el alcance de gestión de calidad que atañe a la planificación, control, aseguramiento y mejora de la calidad. Lo más resaltante es la incorporación de un lenguaje más inteligible y la adopción del concepto de *process approach* o enfoque por procesos (Chatzoglou, Chatzoudes, & Kipraios, 2015; Marín & Ruiz, 2011).

La norma 9000: 2000 es modificada para dar paso a la norma 9001: 2008 que incorpora cambios para clarificar los requisitos especificados en la regulación precedente. En la norma ISO 9001: 2008 se introducen ocho principios de la gestión de calidad, se proporciona, además, importancia a la mejora continua y se amplía la compatibilidad para con otros sistemas de gestión (Lizarzaburu, 2015).

En el 2015, la norma ISO 9001 menciona que las organizaciones deben considerar un periodo de transición que se computó desde el día de la publicación de la norma hasta septiembre de 2018; es decir, un lapso de tres años (Ciravegna et al., 2019). Asimismo, mientras que la ISO 2008 se enfocaba en la mejora continua y la satisfacción del consumidor, la norma ISO 2015 se centra más en el pensamiento basado en el riesgo lo cual requiere que las organizaciones identifiquen y analicen los riesgos potenciales que se podrían suscitar de forma interna o externa; en esa línea, las organizaciones deberían fomentar espacios para la formulación de estrategias de prevención para ser consideradas como resilientes y sostenibles en el manejo de los riesgos (Sari, Wibisono, Wahyudi, & Lio, 2017). Así pues, la versión actual de las normas de estandarización es la norma ISO 9001:2015 la cual conduce al diseño del Sistemas de Gestión de Control de Calidad en las organizaciones y la que se empleará en este presente trabajo de investigación.

La familia ISO 9000 de estándares de gestión internacional de la calidad han adquirido reputación internacional como una base para el establecimiento efectivo y eficiente de los sistemas de calidad. Contar con estándares internacionales es relevante, puesto que muchas organizaciones operan en una economía global con transacciones comerciales (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2016). Lizarzaburu (2015) considera que la ISO 9000 no es una norma, sino un conjunto de normas; es decir, una familia de normas que el Comité Técnico ISO/TC 176 ha diseñado. Este comité es responsable del desarrollo de normas referentes a la Gestión de la Calidad y el Aseguramiento de la Calidad. La ISO/TC 176 también es responsable de brindar asesoría a los comités de la ISO con el objetivo de garantizar la integridad de las normas del sistema de calidad y la implementación efectiva de las políticas (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2022b).

La Norma ISO 9000 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario, provee los conceptos básicos, principios y vocabulario empleado en toda la familia de normas ISO 9000. Esto se establece para comprender los elementos básicos de la calidad que se describen en las normas. En él se introducen los 7 principios, así como el uso del enfoque por procesos para lograr la mejora continua (Organización Internacional de Normalización - ISO, 2016).

Por otro lado, la Norma ISO 9001 “especifica los requisitos para la Gestión de la Calidad (SGC) aplicables a todas las organizaciones que necesiten demostrar su capacidad para brindar productos que cumplan los requisitos de sus clientes” (Benzaquen de las Casas, 2018, p. 237). La ISO 9001 es un estándar que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad que contribuya con las organizaciones a ser más eficientes y mejorar la satisfacción del cliente (International Organization for Standardization, 2015).

Cabe señalar, que la norma ISO ha evolucionado conforme al transcurso del tiempo. Los estándares se van transformando no solo conforme a los avances tecnológicos y tendencias globales; sino que se enfocan en resolver los requerimientos y desafíos que se presentan en las diversas organizaciones. Para ello, las propuestas elevadas por cada miembro participante de la ISO son presentadas para el respectivo análisis y posterior informe que determine la modificación y mejora de los lineamientos.

La ISO ha revisado la norma ISO 9001 en múltiples oportunidades. La revisión del 2015 tuvo como propósito permitir la flexibilidad a la vez que el cumplimiento de los requisitos pueda brindar satisfacción a los clientes y se cumplan con los requisitos legales y reglamentarios. La ISO revisó la norma ISO 9001:2008 y publicó la ISO 9001:2015 el 15 de septiembre de 2015 (Ciravegna et al., 2019). A continuación, se detalla en orden cronológico las modificaciones que ha sufrido la Norma ISO 9001.

Tabla 11: Evolución de la Norma ISO 9001

| Año – Versión | Denominación | Características | |
|------------------------|---------------|--|---|
| 1987 – Primera versión | ISO 9001:1987 | Norma que fue formulada con base en el concepto del aseguramiento de la calidad | ISO 9001:1987 como modelos para las organizaciones que crean nuevos productos |
| | | | ISO 9002: 1987 para aquellas que no crean productos nuevos |
| | | | ISO 9003:1987 como un modelo para la inspección final y pruebas |
| 1994 – Segunda versión | ISO 9001:1994 | Presenta una mejora que se basa en el concepto de la acción preventiva | |
| 2000 – Tercera versión | ISO 9001:2000 | Formulada y basada en el concepto de gestión de la calidad para ayudar a las organizaciones a mejorar los procesos del negocio | |
| 2008 – Cuarta versión | ISO 9001:2008 | Enfatiza en la mejora continua y la satisfacción del consumidor | |
| 2015 – Quinta versión | ISO 9001:2015 | Se enfoca más en la gestión del riesgo que requiere una identificación y análisis interno y externo | |

Adaptado de Sari (2017).

En el caso de la *Norma ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización: un enfoque de gestión de la calidad* es empleado para extender los beneficios obtenidos de la ISO 9001 para todos los grupos de interés. La ISO 9004 provee una guía en un rango amplio de objetivos de un sistema de gestión de calidad.

En la siguiente tabla se elabora un resumen de definiciones de la familia de las normas ISO 9000 que se ha disgregado en 4 partes y se aprecian en la siguiente tabla:

Tabla 12: Familia de Normas ISO 9000

| Norma | Definición |
|-----------|---|
| ISO 9000 | Versa sobre los fundamentos de la gestión de calidad y explicación de los términos |
| ISO 9001 | describe los requisitos para los sistemas de gestión de calidad con el fin de elevar la satisfacción del consumidor |
| ISO 9004 | establece directrices en el que se contempla tanto la eficiencia como la eficacia del sistema de gestión de calidad |
| ISO 19011 | trata sobre las auditorías de sistemas de gestión de calidad y de gestión ambiental |

Adaptado de Lizarzaburu (2015).

6.2.2. ISO 9001: Principios de la Gestión de Calidad

La norma ISO 9001 abarca los principios de la Gestión de la Calidad. Una de las definiciones del término “principio” es que es una creencia básica, una regla básica la cual influye enormemente en la forma de actuar. Dentro de los 7 principios que considera la norma se

encuentran el enfoque hacia el cliente, el liderazgo, el compromiso de las personas, el enfoque de procesos, la mejora continua, las decisiones basadas en evidencia, y la gestión de las relaciones (International Organization for Standardization, 2015b).

Tabla 13: ISO 9001: Principios de la gestión de calidad

| | |
|---|--|
| Enfoque en el cliente | Conocer las necesidades del cliente y cumplir con sus expectativas |
| Liderazgo | Liderazgo en todos los niveles. Unidad en el propósito organizacional. Se crean condiciones para un compromiso de las personas que permita el logro de los objetivos de calidad. |
| Compromiso con las personas | Las personas competentes, empoderadas y comprometidas en todos los niveles de la organización son esenciales para mejorar su capacidad de crear y entregar valor. |
| Enfoque de procesos | Resultados consistentes y predecibles son logrados más efectiva y eficientemente cuando las actividades son entendidas y gestionadas en procesos interrelacionados que funcionen como un sistema coherente |
| Mejora continua | Las organizaciones exitosas tienen un enfoque en la mejora continua |
| Toma de decisiones basadas en evidencia | Las decisiones basadas en el análisis y en la evaluación de datos e información son más productivas y obtienen resultados esperados |
| Gestión de las relaciones personales | Para el éxito sostenido, una organización gestiona sus relaciones con todos los que integran los grupos de interés. |

Adaptado de International Organization for Standardization (2015b).

6.2.3. Estructura de la Norma ISO 9001:2015

La ISO 9001:2015 es la versión más reciente y está compuesta por múltiples secciones, cada una se concreta en los requisitos involucrados en diferentes aspectos del sistema de gestión de la calidad. La estructura está diseñada en 10 cláusulas o también llamadas secciones. Los principales cambios que atañen a esta norma respecto de su predecesora la ISO 9001:2008, se vinculan propiamente con el contexto de la organización, el pensamiento basado en el riesgo, el conocimiento como recurso y el liderazgo (Medic, Karlovic, & Cindric, 2016).

La ISO 9001: 2015 especifica 4 documentos y 18 archivos para implementar y certificar el Sistema de Gestión de Calidad. Los requisitos de la norma se encuentran en los capítulos 4,7 y 8 y se refieren al contexto de la organización, al soporte y al funcionamiento (Tigre, Tubon, Carrillo, Buele, & Salazar, 2019). A continuación, se observa en detalle la estructura de la Norma ISO 9001:2015.

Tabla 14: Estructura de la Norma ISO 9001:2015

| | |
|---------------------------------|---|
| 0. Introducción | 0.1 Generalidades |
| | 0.2 Principios de la gestión de calidad |
| | 0.3 Enfoque a procesos |
| | 0.4 Relación con otras normas de sistemas de gestión |
| 1. Objeto y campo de aplicación | |
| 2. Referencias normativas | |
| 3. Términos y definiciones | |
| 4. Contexto de la organización | 4.1 Comprensión de la organización |
| | 4.2 Comprensión de las necesidades |
| | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad |
| | 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos |
| 5. Liderazgo | 5.1 Liderazgo y compromiso |
| | 5.2 Política |
| | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización |
| 6. Planificación | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades |
| | 6.2 Objetivos de la calidad y planificación |
| | 6.3 Planificación de los cambios |
| 7. Apoyo | 7.1 Recursos |
| | 7.2 Competencia |
| | 7.3 Toma de conciencia |
| | 7.4 Comunicación |
| | 7.5 Información documentada |
| 8 Operación | 8.1 Planificación y control operacional |
| | 8.2 Requisitos para los productos y servicios |
| | 8.3 Relación con otras normas de sistemas de gestión |
| | 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente |
| | 8.5 Producción y provisión del servicio |
| | 8.6 Liberación de los productos y servicios |
| | 8.7 Control de las salidas no conformes |
| 9 Evaluación del desempeño | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación |
| | 9.2 Auditoría interna |
| | 9.3 Revisión por la dirección |
| 10 Mejora | 10.1 Generalidades |
| | 10.2 No conformidad y acción correctiva |
| | 10.3 Mejora continua |

Adaptado de International Organization for Standardization (2022b).

6.2.4. Beneficios de la Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001 puede traer beneficios en múltiples formas. Al emplear este estándar es posible el incremento de la productividad y de la eficiencia en las organizaciones. De igual modo, se puede mejorar la experiencia del consumidor e incrementar las ventas e ingresos adicionales. Al lograr la certificación ISO 9001 la organización puede alcanzar una reputación atractiva que atraiga a nuevos clientes

Tabla 15: Beneficios clave de la Norma ISO 9001:2015

| | |
|---|--|
| Enfoque en el cliente | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento del valor para el cliente • Mayor satisfacción para el cliente • Mayor lealtad del cliente • Mejora continua del negocio • Mejora de la reputación organizacional • Expansión de la cartera de clientes • Mayor participación de mercado e ingresos |
| Liderazgo | <ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos de calidad en la organización • Mejora de la coordinación en los procesos organizacionales • Mejora de la comunicación entre niveles y funciones de la organización • Desarrollo y mejora de la capacidad de la organización y su personal para alcanzar resultados esperados |
| Compromiso con las personas | <ul style="list-style-type: none"> • Mayor comprensión de los objetivos de calidad organizacional por parte de las personas • Mayor involucramiento de las personas en las actividades de mejora • Mayor desarrollo personal, iniciativas y creatividad • Mayor satisfacción de las personas • Mayor confianza y colaboración en toda la organización • Mayor atención a los valores y a la cultura compartida en la organización |
| Enfoque de procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Mayor capacidad para centrar el esfuerzo en procesos clave y en las oportunidades de mejora • Resultados consistentes y predecibles a través de un sistema de procesos alineados • Rendimiento optimizado a través de una gestión eficaz de los procesos, un uso eficiente de los recursos y una reducción de las barreras interfuncionales • Permite que la organización brinde confianza a las partes interesadas en cuanto a su consistencia, eficacia y eficiencia |
| Mejora continua | <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento mejorado del proceso, capacidades organizativas y satisfacción del cliente. • Enfoque mejorado en la investigación y determinación de la causa raíz, seguido de acciones preventivas y correctivas • Capacidad mejorada para anticipar y reaccionar ante riesgos y oportunidades internas y externas • Mayor consideración de la mejora tanto incremental como radical • Uso del aprendizaje para mejorar • Impulso mejorado para la innovación |
| Toma de decisiones basadas en evidencia | <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de toma de decisiones mejorados • Evaluación mejorada del rendimiento del proceso y la capacidad para alcanzar los objetivos • Eficacia y eficiencia operativas mejoradas • Mayor capacidad para revisar, cuestionar y cambiar opiniones y decisiones • Mayor capacidad para demostrar la eficacia de decisiones pasadas |

Adaptado de International Organization for Standardization (2015b).

Tabla 15: Beneficios clave de la Norma ISO 9001:2015 (continuación)

| | |
|--------------------------------------|---|
| Gestión de las relaciones personales | <ul style="list-style-type: none">• Mejor desempeño de la organización y sus partes interesadas al responder a las oportunidades y limitaciones• Comprensión común de objetivos y valores entre las partes interesadas• Mayor capacidad para crear valor para las partes interesadas compartiendo recursos y competencias y gestionando los riesgos relacionados con la calidad• Una cadena de suministro bien administrada que proporciona un flujo estable de bienes y servicios |
|--------------------------------------|---|

Adaptado de International Organization for Standardization (2015b).

En resumen, esta nueva versión de la norma denominada ISO 9001: 2015 trae consigo beneficios como la puesta en marcha de mayor énfasis en el compromiso del liderazgo, ayuda a abordar los riesgos y oportunidades en la organización de una forma estructurada. Este estándar emplea también un lenguaje simple y términos que resultan comprensibles. Es útil para aquellas organizaciones que deciden implementar un sistema de gestión en los campos de la gestión del medio ambiente, la salud, la seguridad, entre otros. Finalmente, comprende la gestión de la cadena de suministro en una forma más eficaz y es sencilla de emplear en las organizaciones basadas en el conocimiento (International Organization for Standardization, 2019b).

6.2.5. Proceso de Certificación

El proceso de certificación de la norma ISO 9001:2015 no es de carácter obligatorio para las organizaciones. Por ello, se suele recomendar una evaluación previa de si hace sentido obtener la certificación para la organización. No obstante, también existen casos en los cuales algunas organizaciones se benefician del uso de las normas y no pretenden iniciar un proceso de certificación (International Organization for Standardization, 2019a).

Ahora bien, tal como lo sostiene la ISO (2019a) si la organización decide conseguir la certificación, entonces se debe evaluar varios organismos de certificación y comprobar si este organismo utiliza el estándar del Comité Evaluador de Conformidad (Casco) de la ISO que en el caso peruano está representado por el Inacal.

6.2.6. Críticas a la Norma ISO 9001:2015

Los obstáculos que la ISO 9001 experimenta se asocia principalmente con la burocracia, la demanda de dinero, tiempo y recursos, la falta de compromiso de la alta dirección y la reacción de los empleados (Astrini, 2021) Asimismo, se argumenta la falta de apoyo de personal experimentado y las acciones del consultor externo también forman parte de los inconvenientes. Existen también factores como el compromiso de los trabajadores, la motivación, el liderazgo, y

en general, la aplicación de la norma en el contexto organizacional es singular en cada caso (Sfakianaki & Kakouris, 2020).

Juran en 1995 precisó que los estándares ISO son meritorios. El criterio define un sistema de control de calidad comprensivo. Además, confirma que el proceso de certificación bien podría suprimir las múltiples evaluaciones. Asimismo, un aspecto que rescató Juran, en su momento, es la necesidad de incluir elementos tales como el liderazgo en la alta dirección, las capacitaciones en gestión de calidad, metas referentes a la calidad en los planes de negocio y la participación y empoderamiento de los trabajadores en las organizaciones (Bisgaard, 2008). Además, según Krajewski, Ritzman y Malhotra (2008), “[l]a conformidad con las normas ISO 9000 no indica nada acerca de la verdadera calidad de un producto. Más bien, informa a los clientes que esas compañías pueden presentar documentación que respalde sus respectivas afirmaciones acerca de calidad” (p. 234).

A pesar de los constantes cambios actuales que se suscitan en las organizaciones y que la ISO requiere que los Comités Técnicos revisen todos los estándares cada cinco años, la ISO 9001 ha sido confirmada el 2 de diciembre de 2020 y no se planea ninguna revisión por lo pronto. La labor del Grupo de Trabajo 5 se tomará en consideración para una futura revisión. El esquema ISO puede parecer burocrático muchas veces, pero pocos argumentan este aspecto (Cressionnie, 2021).

Las respuestas más comunes a la pregunta respecto a las deficiencias que presenta la norma ISO 9001 son el establecer un plan para lograr los objetivos de calidad. En la experiencia es complicado para algunos clientes entender y cumplir con los requisitos, puesto que la norma no es detallada. Asimismo, es difícil para el auditor evaluar si la implementación marcha según lo requerido, proporcionar la evidencia de ello puede ser un desafío para las organizaciones. Adicionalmente, dado que no existen criterios de riesgo en la norma ISO 9001:2015 podría ser difícil para la organización implementar este requisito (Ouellette, 2018).

En resumen, la norma ISO 9001, tal como lo afirma Astrini(2021), es de carácter genérico. Se considera que es una herramienta válida para todos los tipos de organizaciones. No obstante, existen investigadores que han discutido y son escépticos al no haber evidencia convincente que sugiera los impactos positivos de la ISO 9001 en el desempeño organizacional. En la literatura, numerosos estudios cuantitativos y cualitativos se han desarrollado, sin embargo, no hay aún un acuerdo.

6.3. Norma ISO 15489

La norma ISO 15489 establece los principios básicos para la gestión de documentos desde la creación hasta la eliminación. Este estándar considera que un documento es un facilitador de la actividad del negocio y, a su vez, es un activo de información valioso para la organización (Matto, 2022). La ISO 15489 establece conceptos centrales y principios para la gestión de documentos. Esta norma describe que los documentos deben preservar las características de autenticidad, integridad, fiabilidad, y usabilidad a través del proceso de gestión en su totalidad (Wang & Yang, 2021).

El estándar ISO 15489-1: *Information and Documentation-Records Management Part 1: General* y el reporte adjunto ISO/TR 15489-2: *Information and Documentation-Records Management Part 2: Guidelines* fueron publicados en el 2001 (Taboada & Nielsen, 2006). Estos estándares fueron desarrollados por el Comité Técnico 46 de la ISO - Subcomité 11 el cual es responsable de los estándares de Archivos y Gestión de Documentos; es decir, tiene responsabilidad general para el desarrollo de estándares referentes a la información y documentación. La norma ISO 15489 tiene como precedente a la norma AS 4390 desarrollada en los 90 en Australia (Casadesús & Cerrillo, 2018; Findlay, 2018). El estándar 15489 surgió como respuesta a la necesidad de proporcionar un soporte de gestión documental a la serie de normas ISO 9000 (Dryden, 2004; Healy, 2001).

En Berlín en mayo de 2012, un nuevo equipo de trabajo de la Organización Internacional para la Estandarización fue encomendado para revisar el estándar ISO 15489 que versaba sobre la gestión de documentos. Han transcurrido 12 años después de la primera edición. Los antecedentes inmediatos de la norma son la ISO 15489-2001 y la ISO 15489-2:2002. Estos estándares han sido adoptados durante estos años por más de 50 países y han sido traducidos a 15 idiomas (Findlay, 2018).

El estándar internacional, presentado en Nueva Zelanda actual ha sido revisado y es denominado *ISO 15489:2016 Parte 1: Principios y conceptos* establece un marco y un conjunto de técnicas con las cuales los profesionales del manejo documental pueden implementar de manera apropiada estrategias de gestión documental. El estándar establece un conjunto de principios para guiar cualquier enfoque, independientemente de las tecnologías implementadas. Asimismo, describe los elementos esenciales de control para archivos, para brindar soporte en el acceso, la retención entre otras actividades para su implementación en diversos entornos organizacionales (Findlay, 2018).

En el área de gestión documental, el estándar más empleado por los profesionales y el más citado en las referencias bibliográficas es la serie ISO 15489. Este estándar es el segundo mejor vendido después de la ISO 9001 (Barnes, 2016; Marinho et al., 2018).

6.3.1. Estructura de la Norma

La Norma ISO 15489, publicada el 15 de abril de 2016, se encuentra compuesta por nueve partes. Dentro de estas se halla la introducción, el alcance, las referencias normativas, los términos y definiciones, los principios, la gestión de documentos y los sistemas de gestión documental, las políticas y responsabilidades, la identificación y valoración, los instrumentos y los procesos para la creación, captura y gestión de los documentos (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016).

Una de las partes más importantes en la ISO 15489-1: 2016 es la sección 7 denominada evaluación. El concepto de evaluación es descrito como el principio de esta sección que incluye la evaluación de actividades del negocio para determinar cuál de los documentos requiere ser creados. Este es un aspecto relevante, puesto que algunas áreas funcionales de las organizaciones no suelen informar sobre la creación de los documentos (Barnes, 2016).

Aunque se ha preservado en el título de la norma la denominación “Parte 1”, el Subcomité 11 consideró no actualizar y retirar la parte 2; es decir, se anuló el informe técnico (Palma, 2021). A continuación, se observa a detalle la estructura de este estándar internacional:

Tabla 16: Estructura de la Norma ISO 15489 Parte 1: Conceptos y principios

| | |
|---|---|
| 0. Introducción | 0.1 Acerca de los documentos y la gestión |
| | 0.2 Beneficios |
| | 0.3 Relación con otras normas |
| 1. Alcance | |
| 2. Referencias normativas | |
| 3. Términos y definiciones | |
| 4. Principios para la gestión de documentos | |
| 5. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental | 5.1 Generalidades |
| | 5.2 Documentos |
| | 5.3 Sistemas o aplicaciones de gestión documental |
| 6. Políticas y responsabilidades | 6.1 Generalidades |
| | 6.2 Políticas |
| | 6.3 Responsabilidades |
| | 6.4 Supervisión y evaluación |
| | 6.5 Competencia y formación |

Adaptado de Asociación Española de Normalización y Certificación (2016).

Tabla 16: Estructura de la Norma ISO 15489 Parte 1: Conceptos y principios (continuación)

| | |
|--|---|
| 7. Identificación y valoración | 7.1 Generalidades |
| | 7.2 Alcance de la identificación y valoración |
| | 7.3 Comprensión de la organización |
| | 7.4 Determinación de los requisitos de gestión de documentos |
| | 7.5 Implementación de los requisitos de gestión de documentos |
| 8 Instrumentos de gestión de documentos | 8.1 Generalidades |
| | 8.2 Esquemas de metadatos para la gestión de documento |
| | 8.3 Cuadros de clasificación |
| | 8.4 Reglas de acceso y permisos |
| | 8.5 Calendarios de conservación |
| 9 Procesos para la creación, captura y gestión de los documentos | 9.1 Generalidades |
| | 9.2 Creación de documentos |
| | 9.3 Captura de documentos |
| | 9.4 Clasificación e indización de documentos |
| | 9.5 Control de acceso |
| | 9.6 Almacenamiento de documentos |
| | 9.7 Uso y reutilización |
| | 9.8 Migración y conversión de los documentos |
| | 9.9 Disposición |

Adaptado de Asociación Española de Normalización y Certificación (2016).

6.3.2. Pilares y Principios de la Norma ISO 15489

La ISO 15489 se encuentra conformada por tres pilares fundamentales: la fiabilidad, la integridad y la usabilidad. En la siguiente tabla se describen las definiciones de cada pilar de esta norma internacional:

Tabla 17: Pilares fundamentales de la ISO 15489

| | |
|-------------------|--|
| Fiabilidad | Un documento debe ser íntegro y representar genuinamente, dar fe de la actividad del negocio. Para documentos digitales, la fiabilidad es considerada por adoptar transparencia y preservación de los documentos mediante estrategias y procesos, así como la existencia de metadatos. |
| Integridad | Los documentos deben ser protegidos contra la alteración accidental o intencional. Para aquellos digitales, la integridad se mantiene a través de un proceso de preservación, y a través de la existencia de una auditoría para acción vinculada con la gestión y preservación documental. |
| Usabilidad | El documento debe ser apto para ser accesible en forma significativa a través del tiempo. Por tanto, debería ser detectable y recuperable por usuarios autorizados. Además de accesibles e interpretables dentro del actual entorno tecnológico. La usabilidad es asegurada en los archivos digitales a través de un proceso de preservación lógica y la existencia de metadato suficiente para permitir que el archivo sea localizado, recuperado e interpretado. |

Adaptado de Brown (2020).

Los pilares descritos anteriormente brindan soporte a la gestión documental de manera transversal; es decir, a cualquier tipo de organización. Sin embargo, también se pueden hallar cinco principios de acuerdo con la Asociación Española de Normalización y Certificación – AENOR (2016) como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 18: Principios de la gestión de documentos en la Norma ISO 15489

| | |
|------------------------------------|---|
| Creación, captura y gestión | Parte integral del manejo del negocio. Este principio sugiere que los documentos son una parte integral del negocio y, por eso, la gestión de documentos está vinculada con las operaciones del negocio. |
| Evidencia | Los documentos son evidencia autorizada del negocio cuando ellos poseen las características de autenticidad, fiabilidad, integridad y usabilidad. En cuanto un documento provee evidencia, esto debería ser sistemáticamente recolectado, organizado, almacenado y protegido para su posterior recuperación, uso y reutilización. |
| Contenido y metadatos | Los documentos consisten tanto en contenido como en metadatos. Los documentos deberían incluir el contexto, el contenido y la estructura junto a la evidencia de la gestión sobre el tiempo. |
| Entorno | El entorno empresarial, legal, normativo y social determina las decisiones relativas a la creación, captura y gestión de registros. Este principio da a entender que los factores del entorno importan en la gestión de documentos. |
| Sistemas de Gestión | Los sistemas de gestión de documentos requieren de la aplicación de controles y de la ejecución de procesos para la creación, captura y gestión de los documentos. |

Adaptado de Asociación Española de Normalización y Certificación (2016).

6.3.3. Beneficios de la Norma ISO 15489

El objetivo central de las normas es el de facilitar el comercio y la comunicación. Sin embargo, también existen otros objetivos como el de definir pautas claras para las funciones consistentes y gestionar la calidad, mejorar los procesos y hacerlos más eficientes, incrementar la transparencia y simplificar la comparación, incrementar la seguridad y accesibilidad, conservar los recursos y reducir el impacto medioambiental y promover el desarrollo (Swedish Institute for Standards - SIS, 2022).

Considerando que las sociedades se encuentran en constante cambio, especialmente en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación, resulta conveniente el empleo de la Norma ISO 15489, puesto que permite que los documentos logren accesibilidad y se mejore el acceso a la información. A través del cumplimiento de los requisitos, se podrá atender las obligaciones relacionadas con la rendición de cuentas y, de manera simultánea, se podrá garantizar los derechos de los grupos de interés como el gobierno, el personal, los clientes y la comunidad (Osebe, Maina, & Kurgat, 2018). A continuación, se detallan los beneficios del estándar de gestión de documentos:

Tabla 19: Beneficios de la Norma ISO 15489-1:2016

| | |
|----|---|
| a) | Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas |
| b) | Formular políticas efectivas |
| c) | Tomar decisiones informadas |
| d) | Gestionar los riesgos de las actividades de la organización |
| e) | Restablecer la actividad en caso de desastre |
| f) | Proteger los derechos y obligaciones de las organizaciones y de los individuos |
| g) | Apoyar y proteger en posibles litigios |
| h) | Cumplir con la legislación y regulaciones |
| i) | Mejorar la capacidad para demostrar la responsabilidad corporativa, incluyendo el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad |
| j) | Reducir costes mediante una mayor eficiencia de la organización |
| k) | Proteger la propiedad intelectual |
| l) | Favorecer las actividades de investigación y desarrollo basadas en evidencias |
| m) | Facilitar la información de la identidad corporativa, personal y cultural |
| n) | Proteger la memoria corporativa, personal y colectiva |

Adaptado de Asociación Española de Normalización y Certificación (2016).

Cabe resaltar que los beneficios de la aplicación de las normas ISO en el sector público son significativos. En la búsqueda de la rendición de cuentas y en la generación de confianza con la ciudadanía, es necesario apostar por el desarrollo de sistemas de gestión documental mediante la normalización de los procesos de gestión de documentos lo cual proveerá que la información sea fiable, usable e íntegra (Casadesús, 2018). Báez (2013) confirma que esta Norma ISO ha proporcionado beneficios en los ámbitos en el que se emplea la tecnología. Del mismo modo, en el sector gubernamental este estándar ha permitido implementar modelos de gestión de calidad trayendo consigo la mejora de indicadores de transparencia y buen gobierno (Matto, 2022).

6.3.4. Críticas a la Norma ISO 15489

Findlay (2017) menciona que el estándar es genérico y no especifica una audiencia porque puede ser aplicada a cualquier tipo de organización independientemente del uso de los formatos digitales o el soporte papel. Asimismo, la autora sostiene que el estándar no viene a ser una herramienta de cumplimiento y que no posee requerimientos auditables.

Osebe et al. (2018), refieren, desde el campo empírico, que en algunas situaciones en las que se ha desarrollado la implementación de la Norma ISO, no se ha podido adoptar en su totalidad, por ende, se observaron múltiples inconsistencias. La ISO 15489 si bien no provee todas las respuestas a los problemas de la gestión de documentos, sí es considerado un punto de partida y un proceso para el desarrollo sistemático del programa de gestión de documentos.

En esta norma también se consideran puntos de mejora tales como los temas de crímenes cibernéticos, la gobernanza de la información, la privacidad, y la seguridad. En un futuro

previsible, la gestión de la información continuará siendo volátil, requiriendo profesionales en archivo que sean flexibles, creativos y adaptables (Barnes, 2016).

6.4. La Norma ISO 15489 y su vínculo con la norma ISO 9001

La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha desarrollado una serie de normas e informes técnicos asociada con la gestión de documentos con la finalidad de garantizar la eficiencia en las organizaciones (Moro, Martín, & Bonal, 2011). Dentro de estos estándares se diseñó la Norma ISO 15489 que “establece los conceptos y principios fundamentales para la creación, captura y gestión de documentos” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 5). Resulta indispensable considerar los requerimientos de la normalización internacional por sus ingentes beneficios tales como la mejora continua, el cumplimiento de las expectativas de la clientela, la transparencia en el desarrollo de los procesos y el cumplimiento de la normativa (Lizarzaburu, 2015). Todos estos beneficios conducen a la mejora de los indicadores que maneja la organización lo que se traduce en el aseguramiento de la calidad y una dotación del bien o servicio altamente valorado por los grupos de interés con los que se vincula la organización.

En un entorno sumamente cambiante, las organizaciones públicas deben adecuarse a la gestión por procesos porque las actividades no permanecen inalterables y son sujeto de constantes revisiones (Begazo & Fernández, 2017). Las actividades de la gestión documental son tratadas como procesos bajo la serie de normas ISO 9000, específicamente en el marco del enfoque de gestión por procesos. Adicionalmente, “la gestión de un proceso descansa sobre la especificación de la manera de llevarlo a cabo con eficiencia y eficacia [...]; en ese sentido, es preciso documentar cómo se deben realizar las actividades del proceso y realizarlas como las documentamos” (F. J. Crespo, 2019, p. 2). La documentación de los procesos de gestión documental conforme a la serie de Normas 9000 requiere de la Norma 15489 para sostener el sistema de gestión de calidad en la organización.

La gestión de documentos en la administración pública debería contribuir a la transparencia y a un gobierno abierto, al mismo tiempo debe proteger la información sensible (Klareld, 2017). De este modo, una organización gubernamental que valide la calidad en sus procesos internos está en la capacidad de garantizar también la transparencia en la administración. En ese sentido, los sistemas de gestión documental no deberían solo ser empleados por propósitos internos, sino también deben proveer las bases para la transparencia (Casadesús & Cerrillo, 2018). Al Balushi (2021) destaca que los resultados de la implementación de la ISO 9001 conducen a la transparencia de múltiples maneras: mejora del flujo de información, trabajo en equipo, mejora de la comunicación.

La norma ISO 15489 “provee una serie de orientación que tributan al cumplimiento de lo que establece un sistema de calidad” (Del Castillo & Mena, 2011, p. 55) Asimismo, cabe señalar que esta norma ha surgido en el año 1996 a partir de la necesidad de “cubrir el vacío en las normas de gestión de la calidad en relación a la gestión de los documentos en las organizaciones” (Llansó, 2015, p. 52). La Norma ISO 15489 ha sido desarrollada en Australia como respuesta a los estándares de calidad ISO 9000 y, por ende, requiere que la gestión documental se sostenga bajo los estándares internacionales. Los gestores documentales australianos en 1996 establecieron la conexión entre la certificación ISO 9000 y la buena gestión documental llenando el vacío a través de la norma australiana AS 4390 que es predecesora de la norma 15489 (Healy, 2001).

La norma ISO 15489-1:2016 no cuenta con referencias normativas; en otros términos, esta norma ha sido diseñada como un recurso autónomo que no demanda de otros documentos indispensables para su aplicación (International Organization for Standardization, 2016). Sin embargo, no puede estar aislada de las normas de calidad. La ISO 9001 se relaciona con la ISO 15489 a través de los principios de calidad y mejora continua. Asimismo, la ISO 9001 considera como requisito que los documentos sean sujeto de control con el objeto de configurar un sistema de gestión de calidad (Alonso, García, & Lloveras, 2007). De esta forma, la norma ISO 15489 se complementa con otros estándares internacionales del aseguramiento de la calidad como la serie de Normas ISO 9000, puesto que emplea un lenguaje simple para explicar la complejidad de los principios de la gestión documental lo cual ha contribuido con una aceptación mayoritaria en la comunidad internacional (Joseph, Debowski, & Goldschmidt, 2012; White, 2004).

Gunnlaugsdóttir (2002), como consultora en gestión documental, afirma que las organizaciones que están buscando implementar un sistema de calidad certificado usualmente han requerido la introducción un programa de gestión documental. Este programa se configura bajo la Norma 15489 y, desde la experiencia organizacional, ha sido adoptada por entidades tales como el Ministerio de Hacienda en Chile (2016) , el Archivo General de la Nación de Colombia (2014) y, en el Perú, por el Instituto Nacional de Calidad – Inacal que aprobó la Norma Técnica Peruana NTP-ISO 15489-1:2020 dirigida al manejo del acervo documental.

CAPÍTULO 3: MARCO CONTEXTUAL

El presente capítulo expone una imagen general de la organización que atañe la investigación: la División de Archivo Central de la Superintendencia de Aduanas y de Administración Tributaria. En ese sentido, se describe en principio el marco legal, la finalidad, misión, visión y principios de esta entidad. Del mismo modo, se presenta la estructura orgánica, los antecedentes históricos y las funciones de cada una de las supervisiones que compone esta unidad; asimismo, se exponen las actividades archivísticas que se ejecutan. Finalmente, se describe la certificación del Sistema de Gestión de la Sunat en el marco de la norma ISO 9001:2015.

1. Marco legal

La gestión documental es sin duda relevante, puesto que es necesario acceder a la información generada y que se requiere posteriormente para el desarrollo de las actividades de una determinada organización. Conforme a lo establecido por el Decreto Ley N.º 19414, se menciona que:

Es deber del Estado la defensa, conservación e incremento del Patrimonio Documental de la Nación [...] los documentos son fuente primaria insustituible para el conocimiento del pasado histórico de nuestro país y que constituyen un acervo documental inapreciable; que la documentación proveniente en las reparticiones y organismos del Sector Público Nacional en todos sus niveles, debe ser celosamente conservada como fuente de información; que los Archivos son entidades encargadas de la conservación, ordenamiento y clasificación de los fondos documentales y por consiguiente deben estar debidamente organizados para prestar un eficiente servicio. (Congreso de la República del Perú, 1972, p. 1).

Asimismo, conforme con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se menciona que las instituciones estatales están en la obligación de: “proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos [...] siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo control” (Congreso de la República del Perú, 2003, sec. 10).

El ente rector del Sistema Nacional de Archivos es el Archivo General de la Nación y define en la Resolución Jefatural N.º 073-85/AGN-J a la administración de archivos como “el conjunto de principios, métodos y procedimientos orientados a lograr una eficiente organización y funcionamiento de los archivos” (1985). De la misma forma, define como servicio archivístico al “proceso que consiste en poner a disposición de los usuarios la documentación de cada entidad con fines de información” (Archivo General de la Nación, 1985, p. 3).

El AGN a través de la reciente Resolución Jefatural N.º 010-2020-AGN/J denominada Norma para Servicios Archivístico en la Entidad Pública, insta a las unidades que conforma el Sistema Nacional de Archivos a elaborar una directiva o manual de servicios archivísticos en el cual “debe contener información de fácil lectura, material gráfico e informativo que permita reconocer el trámite y medios de atención adecuados a su necesidad de información” (Archivo General de la Nación, 2020). Adicionalmente, esta resolución refiere que en la etapa de planificación y coordinación se debe elaborar “un diagnóstico que será coordinado con cada una de las unidades de organización involucradas con la realización del servicio” (2020, p. 7).

Cabe destacar también, los lineamientos de la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública conforme a la Resolución N.º 006-2018-PCM/SG que resuelve aprobar la Norma Técnica N.º 001-2018 cuya finalidad es la “implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública” (2018, p. 4). Del mismo modo, esta normativa menciona en su alcance que abarca obligatoriamente a las entidades que componen el Estado Peruano. En ese sentido, se señala también que “la gestión por procesos es un componente de la gestión pública orientada a resultados que contribuye con la identificación de los procesos de la entidad, contenidos en las cadenas de valor que aseguren que los bienes y servicios públicos bajo su responsabilidad generen productos de cara a los ciudadanos, dados los recursos disponibles” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, p. 5).

2. La Sunat

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (Sunat) es un organismo técnico especializado que se encuentra adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). La creación de este organismo se remonta a junio de 1988 de acuerdo con la Ley N.º 24829. En noviembre de ese año, mediante el Decreto Legislativo N.º 501 se establece la Ley General de la Superintendencia de Administración Tributaria que especifica el régimen legal, los fines, ciertas funciones y el régimen laboral de esta institución. Actualmente, esta entidad pública cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio que goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa. Asimismo, cuenta con

domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima y otras dependencias dentro del territorio nacional peruano (Sunat, 2021a).

2.1. Finalidad

La Sunat conforme con el artículo 3° del Reglamento de Organización y Funciones asume el objetivo preponderante de:

administrar los tributos del gobierno nacional y los conceptos tributarios y no tributarios que se le encarguen por Ley o de acuerdo con los convenios interinstitucionales que se celebren, proporcionando los recursos requeridos para la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica; asegurando la correcta aplicación de la normatividad que regula la materia y combatiendo los delitos tributarios y aduaneros conforme a sus atribuciones. (Sunat, 2017c, p. 3)

Del mismo modo, la Sunat se encuentra facultada y en el deber de “proveer a los administrados los servicios que les faciliten el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras [...] así como brindar servicios a la ciudadanía en general dentro del ámbito de su competencia” (Sunat, 2017b, p. 4).

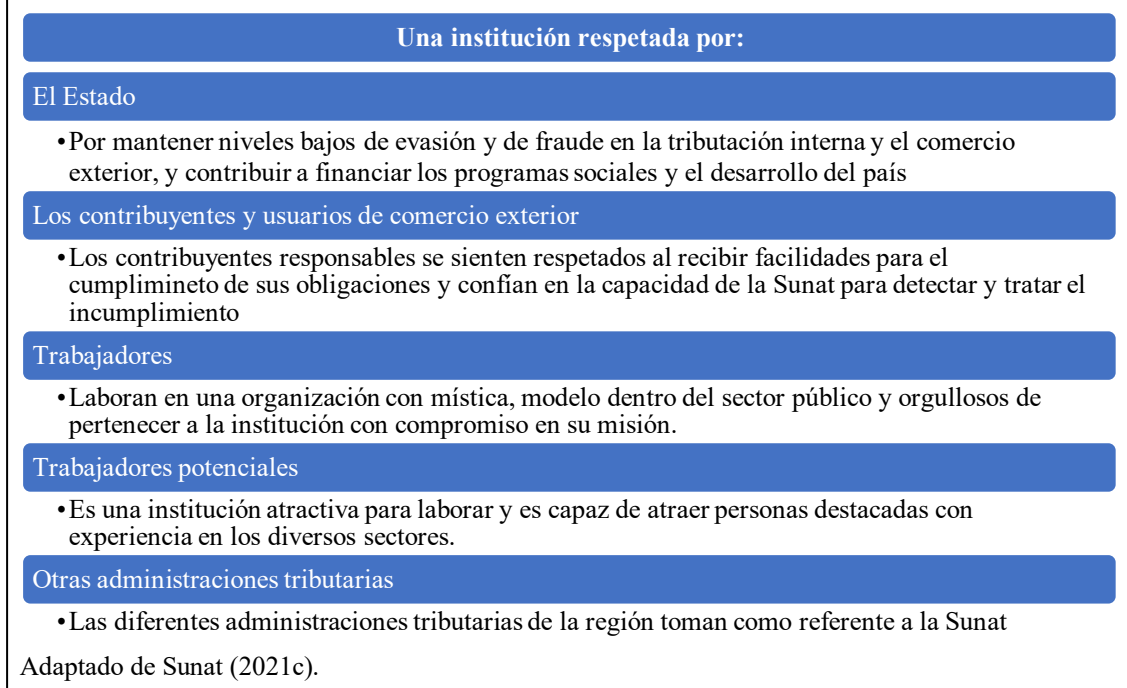
2.2. Misión

La Sunat considera como misión institucional la de “servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo” (Sunat, 2020, p. 1).

2.3. Visión

Denominada también Pre-Imagen Institucional la cual se fundamenta en la expectativa de ser la “administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región” (Sunat, 2020b). Se espera ser exitosa porque se busca alcanzar resultados similares al de las administraciones tributarias de los países desarrollados, y, por otro lado, se insta a ser moderna porque el objetivo es el de incorporar progresivamente a los procesos internos herramientas tecnológicas. En tercer lugar, ser una institución respetada, se fundamenta tal como se observa en la siguiente tabla:

Figura 1: Visión de la Sunat



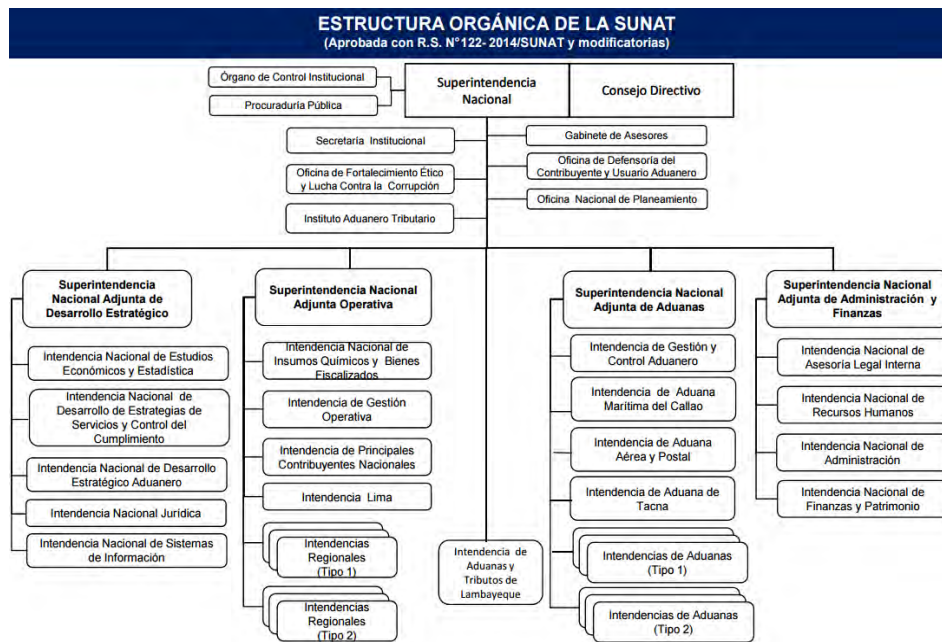
2.4. Principios

La Sunat considera como principios institucionales: la autonomía, que requiere el ejercicio de las funciones con base en criterios técnicos, además considera como principio la honestidad en la actuación, la cual tiene que ser íntegra y con respeto. Destaca también el compromiso, profesionalismo, vocación de servicio, trabajo en equipo y flexibilidad (Sunat, 2020).

2.5. Estructura orgánica

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Sunat, se considera dentro de su estructura orgánica a la Superintendencia Nacional y al Consejo Directivo en la alta dirección. Está integrada a su vez por la Superintendencia Nacional Adjunta de Desarrollo Estratégico, la Superintendencia Nacional Adjunta Operativa, la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas y la Superintendencia Nacional Adjunta de Administración y Finanzas. Asimismo, está compuesta por el Órgano de Control Institucional, la Procuraduría Pública, el Gabinete de Asesores, la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, la Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción, el Instituto Aduanero, la Oficina Nacional de Planeamiento y la Secretaría Institucional. De esta última unidad de organización depende la División de Archivo Central (Sunat, 2017c). A continuación, se muestra el organigrama que plasma de forma íntegra a las dependencias y unidades.

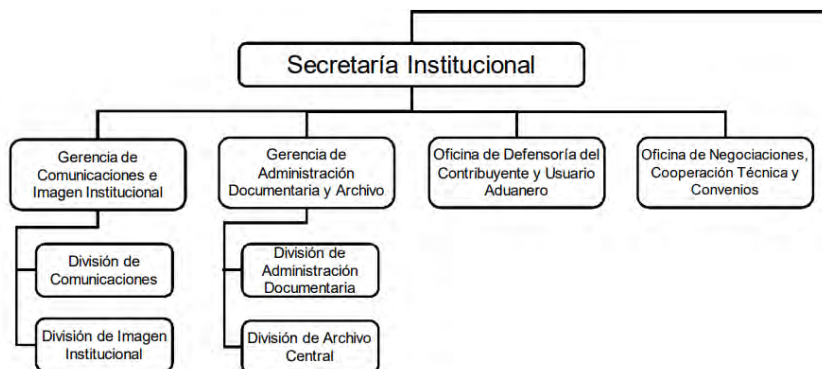
Figura 2: Estructura orgánica de la Sunat



Fuente: Sunat (2016).

En el siguiente organigrama se representa a la Secretaría Institucional de la Sunat que está integrada por la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional de la cual dependen la División de Comunicaciones y la División de Imagen Institucional. Asimismo, la Secretaría está integrada por la Oficina de Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero y la Oficina de Negociaciones, Cooperación Técnica y Convenios. Es dependiente también de la Secretaría Institucional, la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo en la cual están comprendidas la División de Administración Documentaria y la División de Archivo Central (Sunat, 2017c).

Figura 3: Organigrama de la Secretaría Institucional



Fuente: Sunat (2019b).

3. División de Archivo Central

La División de Archivo Central (DAC) como otras unidades que conforma la Sunat está considerada como una unidad orgánica de “cuarto nivel organizacional dependiente de la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo, encargada de asegurar la adecuada conservación y custodia del acervo documentario de la institución; así como de brindar los servicios archivísticos respecto del archivo central a su cargo” (Sunat, 2021a, pp. 38–39).

Así pues, la División de Archivo Central, se encuentra dentro de la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo (GADA), que pertenece a la Secretaría Institucional. Por otro lado, es preciso mencionar que esta unidad de organización cuenta con un gerente, 28 jefaturas, 24 especialistas, 51 técnicos, 7 auxiliares, 73 auxiliares de procesos archivísticos, 30 asistentes administrativos y un practicante preprofesional haciendo en conjunto de 215 personas. Las supervisiones de la División de Archivo son tres: Supervisión de Servicios y Normas, Supervisión de Transferencias y Supervisión de Digitalización (Sunat, 2021c).

Según el Decreto Supremo N.º 198-2017 que establece el Reglamento de Organización y Funciones, la División de Archivo Central (DAC) es una de las unidades que compone la Sunat y que posee el rango de cuarto nivel organizacional, asimismo es dependiente de la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo y es responsable tanto de la custodia como de la conservación del total del acervo documental de este organismo (Sunat, 2017c).

Dentro de las funciones que compete a la DAC son el de recibir, clasificar, conservar y custodiar los documentos que han sido sujeto al proceso de transferencia e, inclusive, aquellos documentos tributarios que transan los contribuyentes en las entidades bancarias. Del mismo modo, la DAC se encarga de la elaboración y propuesta de estrategias, planes, normativa, procedimientos entre otros. A su vez, se considera dentro de sus funciones la elaboración y la propuesta del Cronograma Anual de Transferencias y el Cronograma Anual de Eliminación de Documentos que son dos de los instrumentos más importantes que posee esta unidad de organización como herramientas de gestión archivística (Sunat, 2017c).

La DAC también se enfoca en el servicio de requerimientos archivísticos a los usuarios tomando en consideración la aplicación de herramientas tecnológicas tales como la digitalización de los documentos con el fin de utilizar los recursos de forma más eficiente (Sunat, 2017c).

El fondo documental que custodia la DAC es de 135,893.43 metros lineales y las series documentales con la mayor cantidad de documentación son los formularios de red bancaria, los lotes de RUC, correspondencia, papeles de trabajo de fiscalización, recursos impugnatorios y las notificaciones.

3.1. Antecedentes históricos

De acuerdo con los documentos históricos de la DAC de la Sunat (División de Archivo Central, 2018), el principal antecedente institucional del Archivo Central se remonta a 1969 durante el gobierno de las Fuerzas Militares en el cual se crea el Ministerio de Economía y Finanzas y con ella la Dirección General de Contribuciones con el fin de administrar los tributos internos, con excepción de aquellos que la ley encomienda a otros organismos.

El 8 de junio de 1988, se crea Sunat sobre la base de la Dirección General de Contribuciones (DGC); sin embargo, recién en 1991 con la Reforma Tributaria se establece la Sección Archivo Central fusionándose con los diversos archivos de la ya cesante DGC.

En diciembre de 1991, se produce un incendio en el jirón Andahuaylas el cual se extiende de forma rápida y logra alcanzar el local que custodiaba los documentos; no obstante, se logró trasladar el acervo documental al archivo del local ubicado en la calle Miró Quesada. A la fecha, varios documentos que se rescataron aquel día son parte del Archivo General de la Nación por la valoración que poseen, puesto que son considerados documentos históricos.

El 4 de octubre de 1996 se inaugura la sede de San Luis del Archivo Central de la Sunat con la intención de servir al contribuyente y a las instituciones públicas y privadas. En el 2002 bajo Decreto Supremo N.º 061-2002-PCM, la Sunat se fusiona con la Superintendencia Nacional de Aduanas asumiendo funciones, facultades y atribuciones que, por ley, correspondían a dicha entidad.

En el 2003, se introducen las tecnologías de digitalización, puesto que en febrero del 2003 se inaugura el Centro de Digitalización de la Sunat, el cual mediante la línea de Producción de Microformas elabora documentos con certificación legal.

A mediados del 2016 se implementa el Siged 397¹, una herramienta del Sistema de Gestión Documentaria por el cual se permite gestionar la solicitud de Servicio de Archivo entre las unidades orgánicas y el Archivo Central, con ello también se da paso a la modalidad de copias en formato PDF (*Portable Document Format*) que consiste en el envío de imágenes de los documentos originales, esta se aplica solo para las unidades orgánicas que cuenten con equipo informático necesario para dicha atención.

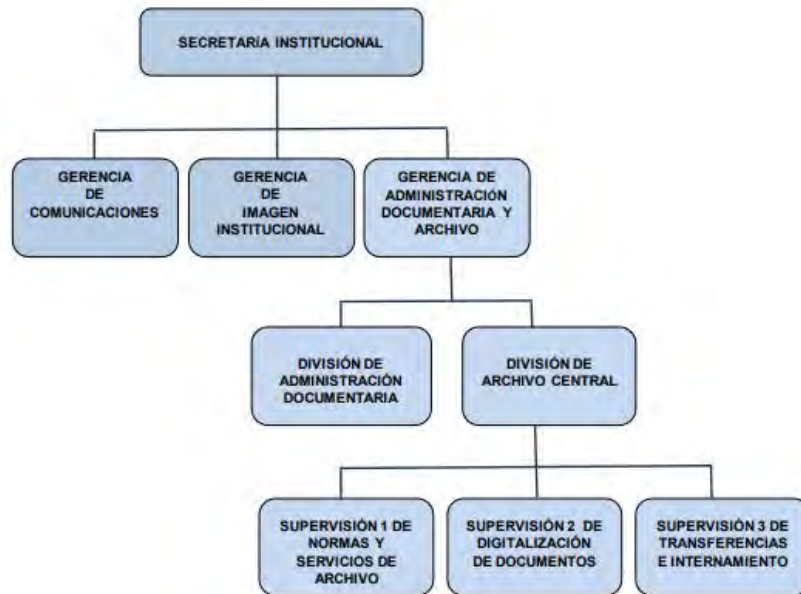
3.2. Estructura organizacional

La División de Archivo Central de la Sunat se encuentra supeditada a la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo (GADA) que es dependiente a su vez de la Secretaría

¹ Sistema de gestión interna que emplea la Sunat

Institucional. La DAC cuenta con tres supervisiones: Supervisión de Normas y Servicios de Archivo, Supervisión de Digitalización de Documentos y Supervisión de Transferencia e Internamiento tal como se visualiza en el siguiente organigrama.

Figura 4: Organigrama de la División de Archivo Central de la Sunat



Fuente: Sunat (2017c).

3.3. Ubicación

La sede de la División de Archivo Central de la Sunat se encuentra ubicada en la esquina de la avenida Manuel Echeandía en intersección con la avenida Nicolás Arriola en la urbanización El Pino, en el distrito de San Luis, provincia de Lima. Se localiza en una zona semi industrial y urbana consolidada, en donde destaca la presencia del terminal de Yerbateros.

Las edificaciones aledañas responden en su mayoría a uso semi industrial, con pequeños locales comerciales en las inmediaciones que están al servicio de los pasajeros, puesto que existe alta concurrencia que se genera por el terminal de transportes terrestre.

3.4. Descripción de las supervisiones

3.4.1. Supervisión de Servicios y Normas

Es la responsable de proyectar la normatividad archivística y se encarga también de monitorear los indicadores. Dentro de sus funciones están comprendidas: la búsqueda de información para facilitar a los usuarios internos y externos a través de los servicios de requerimiento de documentación. Del mismo modo, está comprendida en sus funciones la

elaboración del Informe Técnico de Actividades Archivísticas, la elaboración del Plan Anual de Trabajo Archivístico, la actualización de la Tabla de Equivalencias de las Series Documentales, la elaboración del Plan de Control de Documentos Archivísticos y la atención de servicios archivísticos (Sunat, 2019b, 2021c).

3.4.2. Supervisión de Digitalización de Documentos

Se encarga de digitalizar los documentos a los cuales se les otorga valor legal. Asimismo, produce microformas para la eliminación progresiva de la documentación física con la finalidad de administrar de forma ágil el acceso a la información digitalizada por parte de las unidades de organización de la Sunat, contribuyentes y entidades públicas (Sunat, 2018b, 2021d, 2021b).

La Supervisión de Digitalización de Documentos tiene por finalidad potenciar el sistema de producción de documentos que son digitalizados y que tienen valor legal en los procesos que se ejecuten en función de los requerimientos organizacionales. Para ello, en el marco del fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, compete a esta unidad la digitalización de los documentos en función de producir microformas y la digitalización de documentos destinados a expedientes judiciales electrónicos (Sunat, 2021d).

3.4.3. Supervisión de Transferencias e Internamiento

Dentro de sus responsabilidades están la planificación de la conservación y del flujo del fondo documental. Además, se encarga de verificar e internar la información proveniente de las diversas unidades de organización de la Sunat y, finalmente, tiene la labor de custodiar y conservar la información. Del mismo modo, elabora y ejecuta el Cronograma Anual de Transferencias. En cuanto al proceso de eliminación, ejecuta el Cronograma Anual de Eliminación y se encarga de la selección de los documentos cuya vital útil ha caducado. Además, se encarga de remitir las propuestas de eliminación al Comité de Evaluación de Documentos (Sunat, 2021d).

3.5. Actividad archivística

La División de Archivo Central DAC de la Sunat brinda el servicio de atención de servicios archivísticos dirigido tanto a usuarios internos que son las unidades de organización de la entidad tributaria, así como a los usuarios externos en el que se hallan la ciudadanía y las instituciones públicas que requieren documentos de carácter tributario. A su vez, esta unidad de organización de la Sunat se encuentra compuesta por tres supervisiones (Sunat, 2021d). Seguidamente se describen con detalle las actividades archivísticas que se desarrollan en esta unidad de organización y que involucran a diferentes equipos de trabajo.

3.5.1. Proceso de requerimiento de documentos

El proceso abarca desde la etapa en la que se recibe el requerimiento de los usuarios hasta la atención de la información solicitada, se encuentra incluida además la devolución de los documentos originales que han sido otorgados en la modalidad de préstamo a los usuarios internos. La atención de los requerimientos de documentación se efectúa en concordancia con la obligación de la Administración Tributaria de cumplir con la Reserva Tributaria, la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Acceso a la Información Pública (Sunat, 2019b, 2021d). El proceso de atención de requerimientos de documentación considera las siguientes modalidades de servicios archivísticos:

Figura 5: Modalidades de servicios archivísticos de la DAC - Sunat

| Copia de documentos | Lectura de documentos | Préstamo de documentos | Transferencia de documento |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• PDF• Simple• Autenticada• Certificada | <ul style="list-style-type: none">• Lectura en sala | <ul style="list-style-type: none">• Préstamo del documento original• Préstamo para pericia grafo-técnica en los ambientes de la Sunat | <ul style="list-style-type: none">• Transferencia de documentos entre unidades de organización |

Adaptado de Sunat (2019b).

A continuación, se especifican cada una de las modalidades de servicios archivísticos que brinda la División de Archivo Central de la Sunat de acuerdo con la información relevada de las memorias anuales y documentos internos.

a. Copia PDF

Es la modalidad que se refiere al envío de imágenes de los documentos originales. Esta modalidad hasta el momento es de forma exclusiva para las unidades orgánicas internas de la Sunat que comprende el Archivo Central.

En el caso de que los usuarios externos -específicamente los contribuyentes- se les brindará el servicio considerando que la información requerida no vulnere la normativa vigente. Cabe señalar que la imagen de los documentos originales puede ser enviada al buzón Sunat Operaciones en Línea (SOL) del titular contribuyente.

En cuanto a las entidades públicas, esta modalidad se brinda a aquellas que dispongan de sistemas informáticos compatibles con las plataformas que gestiona la Sunat. Del mismo modo,

se recaban los oficios físicos que emiten las diversas entidades públicas con el objetivo de solicitar algún documento para proceder con sus funciones.

b. Copia Simple

Es la modalidad concerniente a la reproducción física del documento original que es custodiado por el Archivo.

c. Copia autenticada

Es la modalidad de servicio archivístico que dispone la acción de un fedatario institucional quien comprueba y coteja que el documento reproducido es copia fiel del original que se encuentra custodiado en el Archivo.

d. Copia certificada de documentos

Es la modalidad que consiste en la comprobación de documentos electrónicos por parte del fedatario institucional quien certifica que estos son reproducción fidedigna.

e. Lectura de documentos

Es la modalidad que se refiere a disponer los documentos que son requeridos por los usuarios tanto internos como externos dentro de los ambientes de la DAC.

f. Préstamo de documentos original

Se define como la entrega de documentos originales a usuarios internos. Para ello, se deja inicialmente constancia del estado en que se encuentra y la integridad de los documentos. En cuanto se haga efectiva su devolución, se realizará nuevamente la comprobación dejando constancia de la integridad y correspondencia de los documentos.

g. Préstamo para pericia grafo-técnica

Esta modalidad de servicio es otorgada tanto a usuarios internos como a externos. Esta diligencia se hace efectiva en los ambientes de la institución y con programación coordinada con el solicitante. Cabe mencionar que se requiere la presencia de los peritos inscritos en el Registro de Peritos Judiciales.

h. Transferencia temporal de documentos

Esta modalidad consiste en la entrega de piezas documentales o expedientes completos originales a las unidades de organización internas de la Sunat que crearon inicialmente estos documentos que a partir de la transferencia fueron custodiadas. Las unidades de organización requieren estos documentos con la finalidad de resolver múltiples solicitudes de los

contribuyentes que pueden ser recursos de reclamación, apelación, revisión, entre otros procedimientos administrativos o judiciales.

3.5.2. Proceso de transferencia e internamiento de documentos

La transferencia de documentos es el proceso en el cual el archivo de gestión o archivo periférico transfiere sus documentos considerando el periodo de retención o vida útil. Para ello, es necesario considerar la ejecución del cronograma anual de transferencias en el que se programan de forma sucesiva a las unidades de organización que realizarán la transferencia de sus documentos para ser custodiados finalmente por la División de Archivo Central de la Sunat.

a. Organización de documentos

La organización de documentos es el proceso archivístico que se define por la realización de acciones referentes a la clasificación, ordenamiento y signado de los documentos. En primer lugar, la clasificación de los documentos consiste en segregarlos por la procedencia de unidades de organización. En segundo lugar, el ordenamiento se refiere a conceder un sistema apropiado para relacionar los documentos. En el caso de la DAC se ordena de forma alfanumérica. Finalmente, la signatura de documentos consiste en plasmar en los documentos una codificación que permita su identificación correspondiente. Cabe señalar que las unidades de organización internas de la Sunat en coordinación y asesoramiento de la DAC ejecutan este proceso.

b. Descripción de documentos

La descripción de los documentos consiste en la actividad de identificar, analizar y determinar los principales datos de los documentos con el objeto de crear instrumentos descriptivos que serán útiles en el posterior tratamiento de estos activos. Para este fin, se diseña y actualiza el inventario de documentos que considera las series documentales; es decir, se agrupa por conjunto de documentos que poseen estructura y contenido de forma similar. Por ejemplo, lotes de Registro Único de Contribuyentes, correspondencia o notificaciones.

c. Verificación de documentos

Una vez que los documentos físicos han sido transferidos desde las unidades de organización hacia la División de Archivo Central, se constata que los documentos transferidos efectivamente son los que se encuentran descritos en el Inventario de Detalle².

² Documento que registra las principales características de los documentos a ser transferidos tales como fechas extremas, origen, número de folios, entre otros datos relevantes.

d. Conservación de documentos

La conservación de los documentos se refiere a las múltiples acciones que tienen el fin de mantener la integridad física de los documentos. En esa línea se elaboran medidas de preservación y restauración. Se dispone para ello, mobiliario en los archivos de gestión para conservar los soportes (archivadores, armarios, gavetas). En el caso del Archivo Central, se dispone de estantes móviles o fijos de metal para custodiar las cajas archivísticas. Asimismo, se elabora el plan de gestión de riesgos que permite el seguimiento y control de las medidas propias de seguridad interna que permiten conservar el acervo documental.

e. Registro de control

El registro de control es la actividad que consiste en actualizar la información contenida en la base de datos que maneja la DAC. Para tal efecto, en cuanto se realiza la transferencia de los documentos se les concede una ubicación topográfica; es decir, un código alfanumérico único que permitirá su localización posterior para brindar los servicios archivísticos. Asimismo, este registro de control permite conocer cuáles son los documentos cuyo periodo de vigencia se encuentra en el límite para disponer su pronta eliminación.

3.5.3. Proceso de digitalización

a. Identificación

La identificación consiste en elegir los documentos que van a ser sujeto de digitalización, Preferiblemente se digitalizan los documentos que son consultados con reiterada frecuencia por las unidades de organización interna de la Sunat. Se debe precisar también los datos correspondientes a la serie documental, el origen y la tipología de los documentos.

b. Digitalización o captura

Consiste en el escaneo de los documentos lo cual provee como producto la imagen del documento original. El formato final es el de PDF y se establecen parámetros de calidad en digitalización tales como la resolución, la correspondencia con los datos registrados y la legibilidad.

c. Reconocimiento de datos

Consiste en registrar los metadatos de los documentos físicos en el repositorio digital. El registro de estos datos puede ser de forma automática, puesto que en la captura de la imagen se detectan los caracteres correspondientes a la información del documento, o en caso contrario, se tipean los datos.

d. Indexación y Control de Calidad

Se compila toda la información de los documentos. Se agrupa toda la información obtenida mediante el reconocimiento de datos. En tanto que, en el control de calidad, se verifica si la imagen digital y los datos de los datos corresponden de forma fidedigna con los documentos en formato papel.

e. Carga al Archivo Digital

Se procede a subir toda la información al Archivo Digital para realizar su almacenamiento en un soporte que usualmente es un disco compacto CD. Se ejecuta de forma masiva considerando los lotes de documentos y las clasificaciones de origen para ser localizados en un futuro y se pueda brindar el servicio de requerimiento archivístico de forma ágil.

f. Devolución

Al finalizar las actividades propias de la digitalización y en caso de que los documentos aún no hayan cumplido su periodo de retención, se procede a devolverlos al repositorio. Aquellos documentos que fueron digitalizados y tienen vencido su periodo de vida útil, son transportados al área de digitalización para continuar con el proceso de eliminación.

3.6. Equipos de trabajo

Ahora bien, conforme con el Plan Anual Archivístico 2019 diseñado por la División de Archivo Central de la Sunat se tiene en cuenta las siguientes supervisiones:

3.6.1. Supervisión 1: Normas y Servicios de Archivo

a. Equipo de Normas

Es el responsable de analizar, revisar y proponer la actualización de los procedimientos archivísticos; proponer lineamientos; elaborar informes relacionados con los procesos de archivo, así como de atender consultas y recomendar acciones destinadas a mejorar la gestión de los archivos.

b. Equipo de Servicios de Archivo

Encargado de atender, dentro de los plazos que se establecen en los lineamientos, los requerimientos de documentación de los usuarios internos y externos; para ello, desarrollan actividades archivísticas tales como: ubicación topográfica en el sistema, búsqueda física y digitalizada, reproducción e incorporación de los documentos a los fondos documentales y entrega de documentos.

3.6.2. Supervisión 2: Digitalización de Documentos

a. Equipo de Digitalización

Este equipo asume la responsabilidad de digitalizar los numerosos documentos para su conversión a microformas. Estos documentos son almacenados en medios informáticos. Este proceso se realiza en el Centro de Digitalización de la Sunat del Archivo Central, ubicado en el distrito limeño de San Luis.

3.6.3. Supervisión 3: Transferencias de Documentos

a. Equipo de Transferencias

Dentro de sus funciones se destaca la verificación de la organización y descripción de la documentación que se origina en las más de 300 unidades de organización de la Sunat. Estos documentos son transferidos al cumplir con sus respectivos periodos de retención y según el cronograma al nivel de archivo correspondiente. Este proceso se realiza según los procedimientos que atañen a los archivos en concordancia con lo que estipula el ente rector que es el Archivo General de la Nación. De esta manera, se permite sumar esfuerzos tomando en consideración el principio de eficiencia para organizar los archivos con el fin de que se usen los espacios de almacenamiento provechosamente y se ahorren los recursos públicos.

b. Equipo de Internamiento y Conservación de Documentos

Tiene a cargo las tareas de coordinación, recepción, verificación y control del ingreso de unidades de almacenamiento archivístico (cajas) al Archivo Central. El trabajo realizado por este equipo también corresponde el suministro de cajas archivadoras a todas las unidades de organización de la Sunat, la verificación de la disponibilidad de espacios en los repositorios, el proceso de recepción y verificación y, finalmente, la asignación de la ubicación topográfica que corresponda, es decir, la locación de los documentos que se conservarán en los repositorios del Archivo de la Sunat.

4. Certificación del Sistema de Gestión de la Sunat en el marco de la Norma ISO

4.1. La certificación pionera

La referencia más remota sobre la gestión de la calidad en la Sunat se remonta a comienzos del siglo XXI. En ese periodo la Aduana del Perú “certificó su sistema de gestión de la calidad con la norma ISO 9002:1994 en el 2002 luego de que el gobierno dispusiera la fusión con [la] Sunat, la institución aduanera pierde dicha certificación” (León, 2010, p. 5). Asimismo,

cabe destacar que esta unidad “fue la primera Aduana en el mundo en obtener la certificación ISO 9000 a su sistema de gestión de la calidad, siendo catalogada por la OMA (Organización Mundial de Aduanas) como una aduana modelo para los países emergentes” (Cosio, 2017, p. 27).

La Sunat ha certificado su Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la norma ISO 9001:2000 habida cuenta de la planificación y acciones ejecutadas por la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas. En ese contexto, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) otorga la referida certificación en febrero de 2004, puesto que reconoce la labor desempeñada en el beneficio de la calidad ofrecida (Sunat, 2004).

Dentro de las políticas de calidad consideradas por esta certificación se halla el brindar servicios de calidad que cumplan con los requisitos que establece la Norma ISO 9001; asimismo, se puntualiza el aseguramiento de la oportuna recaudación de los tributos con énfasis en la orientación a los contribuyentes. Además, se destaca el cumplimiento de la normativa legal, la lucha contra el fraude aduanero, el desarrollo profesional y la excelencia, y la identificación de oportunidades de mejora (Sunat, 2004).

Cabe indicar que el Sistema de Gestión de la Calidad que fue abordado dentro del marco de la Norma ISO 9001, dispuso como objetivo estratégico general “mejorar el cumplimiento voluntario y ampliar la base tributaria, fortaleciendo las acciones de lucha contra la evasión y el contrabando y facilitando el comercio exterior” (Sunat, 2006). Asimismo, los principios de la Norma ISO 9001: 2000 son el enfoque al usuario, insta a comprender las necesidades de los usuarios y satisfacer sus expectativas; liderazgo, involucramiento total con el alcance de los objetivos organizacionales; participación del personal, compromiso en todos los niveles empleando habilidades; y enfoque basado en procesos, proporciona mejores resultados y de manera eficiente (Sunat, 2004).

Posteriormente, en el año 2007 la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas alcanza la certificación ISO 9001 otorgada por Bureau Veritas Certification y por el acreditador United Kingdom Accreditation Service. Este logro confiere la certificación al servicio de aduanas de la Sunat, específicamente en los procesos de manifiesto de carga, importación y exportación definitiva. Es preciso señalar que la temporalidad data de mayo de 2007 hasta abril del 2010 y que esta certificación da cabida a la mejora continua y a la aplicación del enfoque de procesos (Sunat, 2007).

4.2. La certificación vigente

Actualmente, la Sunat mantiene la Certificación ISO 9001 en la versión 2015 en los procesos de control de ingreso y salida de mercancías en las Intendencias de Aduana Marítima y

Aérea Postal del Callao (ver Anexo K, L y M). Esta certificación ha sido proporcionada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec) y por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC); asimismo, se posee el reconocimiento de The International Certification Network (Sunat, 2021b).

En esta certificación ISO 9001: 2015 se ha establecido igualmente la política de los sistemas de gestión. Entre ellos se encuentran proporcionar facilidades al comercio internacional mediante la interacción virtual de los servicios con el objetivo de economizar los recursos monetarios y el tiempo. Del mismo modo, se incentiva la provisión de servicios e información fluida, simple y oportuna en el marco del enfoque de procesos. Asimismo, se insta a brindar los servicios de análisis considerando la confidencialidad y ética. Igualmente se exige el desarrollo de las competencias en el personal con el fin de lograr la eficiencia y la eficacia; además, se requiere que los contribuyentes cumplan responsablemente con sus obligaciones tributarias y aduaneras (Sunat, 2021b).

Se señala también, en esta certificación, la política y los objetivos de los sistemas de gestión. La misión es vincular el servicio al país considerando los recursos que se requieren en aras de promover la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica a través del fomento de la tributación y la promoción del comercio exterior. Asimismo, la visión que se enfatiza es la de posicionarse como una administración tributaria exitosa y moderna destacada en la región (Sunat, 2021b). A continuación, se muestra la tabla que muestra de forma resumida la política y las perspectivas que interactúan con los objetivos de los sistemas de gestión.

Tabla 20: Política y objetivos de los sistemas de calidad y laboratorio del servicio aduanero

| Política y objetivos de los sistemas de calidad y laboratorio del servicio aduanero | |
|--|---|
| Misión | Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo. |
| Visión | Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región |
| Política | La Sunat a través de las unidades orgánicas involucradas, realiza sus actividades asumiendo los siguientes compromisos: |
| | Facilitar el comercio exterior, propiciando la constante interacción con nuestros usuarios a través de la virtualización de los servicios, a fin de reducir los costos y tiempos para incentivar el cumplimiento tributario y aduanero y motivando su satisfacción. |
| | Proveer a los usuarios servicios e información consistente, simple y oportuna, apoyada en el enfoque de procesos y la gestión de riesgos. |
| | Brindar el servicio de análisis físico químico e instrumental con imparcialidad, confidencialidad y ética en el servicio, a fin de garantizar la confiabilidad de los resultados emitidos |

Adaptado de Sunat (2021a).

Tabla 20: Política y objetivos de los sistemas de calidad y laboratorio del servicio aduanero (continuación)

| | | | |
|---------------------------------|---|--|--|
| Política | Promover el desarrollo de las competencias de los trabajadores para lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión interna, fomentando su participación en la mejora continua en la búsqueda de la excelencia | | |
| | Asegurar el cumplimiento tributario y aduanero, requisitos legales, procedimientos normativos, obligaciones y valores institucionales | | |
| Perspectiva | Interacción de objetivos de los sistemas de gestión | | |
| Resultados | Mejorar la calidad del servicio aduanero | | |
| Proceso | Reducir costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras | Garantizar la seguridad de la cadena logística | Asegurar la confiabilidad de los resultados de ensayos del laboratorio |
| Desarrollo y Aprendizaje | Fortalecer la capacidad de gestión interna | | |

Adaptado de Sunat (2021a).

Ahora bien, la norma ISO precisa una serie de principios a los que se encauza la organización certificada. Entre estos se encuentran:

Tabla 21: Principios de la Norma ISO 9001:2015

| | |
|----------------------------|---|
| Enfoque al cliente | El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder las expectativas. |
| Liderazgo | Los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección. Se crean condiciones propicias para el logro de los objetivos de la calidad |
| Compromiso de las personas | Las personas competentes, empoderadas y comprometidas son esenciales para aumentar la capacidad de la organización para generar y proporcionar valor |
| Enfoque a procesos | Se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente. |
| Mejora | La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas y cree nuevas oportunidades. |
| Toma de decisiones | Las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados. |
| Gestión de las relaciones | Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño |

Adaptado de Sunat (2021a).

4.3. Procesos que abarca la certificación ISO 9001: 2015

La Sunat ha aprobado el Mapa de Macroprocesos Institucional, en él se han plasmado los procesos correspondientes a la gestión de dirección, la medición, análisis y mejora, los procesos del negocio y los procesos de apoyo institucional. Cabe señalar que los productos que maneja la Sunat son registros, información, fondos recaudados, mercancías controladas, autorizaciones y servicios de formación (Sunat, 2012)

Cabe indicar, que la Resolución de Superintendencia N.º 000076-2021 ha aprobado la actualización del Mapa de macroprocesos (nivel 0) de la Sunat que entra en vigor el primero de julio de 2021. En este documento se hace referencia a la “aplicación del enfoque sistémico de la gestión por procesos, en virtud del cual estos son identificados, entendidos y gestionados como un sistema que contribuya al logro de los objetivos institucionales [...]” (Sunat, 2021e, p. 2).



Ahora bien, los procesos que comprende la certificación ISO 9001:2015 son los procesos NA-03 Control de ingresos de mercancías denominado también manifiesto de carga de ingreso e importación para el consumo y NA-04 Control de salida de mercancía; es decir exportación definitiva y manifiesto de carga de salida (ver Anexo N y O). Estos procesos se hallan comprendidos bajo responsabilidad de las Intendencias de Aduana Marítima y Aérea Postal del Callao (Sunat, 2021b).

De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones de la Sunat, la Intendencia de Aduana Marítima del Callao “es un órgano de segundo nivel organizacional [...] se encarga de supervisar la administración de los regímenes aduaneros, la recaudación de la deuda tributaria aduanera y recargos aplicables, y las acciones de vigilancia y control del tráfico internacional de mercancías [...]” (Sunat, 2017c, p. 416). Asimismo, dentro de las funciones que tiene asignadas se encuentran:

Tabla 22: Funciones de la Intendencia Marítima del Callao

| | |
|----|--|
| a) | Supervisar la atención de los servicios relativos al manifiesto de carga, y regímenes aduaneros que se tramitan en su jurisdicción, aplicando la normatividad vigente |
| b) | Supervisar la aplicación de sanciones por infracción a la Ley General de Aduanas, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley de Delitos Aduaneros y normatividad conexas de aplicación en los servicios aduaneros de su jurisdicción |
| c) | Supervisar el proceso de recaudación y contabilidad de los tributos, intereses y multas aplicables, así como otros ingresos por los servicios que prestan las diferentes unidades orgánicas de la Intendencia, así como el control de las garantías aceptadas |
| d) | Supervisar el proceso de gestión de riesgos aduaneros, la prevención y represión de los delitos aduaneros, así como el tráfico ilícito de mercancías dentro de su jurisdicción |
| e) | Supervisar las acciones relacionadas con los procesos de análisis físico – químico de las muestras de mercancías solicitadas por las áreas de la SUNAT para su clasificación arancelaria, valoración aduanera y control de mercancías prohibidas y restringidas |
| f) | Supervisar la atención de los recursos de apelación regulados por la Ley del Procedimiento Administrativo General o resolverlos según corresponda, así como supervisar las acciones vinculadas a los recursos de apelación a que se refiere el Código Tributario |
| g) | Resolver los expedientes de queja sin incidencia tributaria, interpuestos contra funcionarios o servidores de la Intendencia, excepto contra el Intendente, elevando los expedientes de queja con incidencia tributaria al Tribunal Fiscal |
| h) | Suscribir, modificar, cancelar y solicitar el levantamiento de garantías, así como suscribir para tal efecto, los contratos y otros documentos pertinentes dentro del ámbito de su competencia |
| i) | Resolver las solicitudes de extensión de zona primaria, con excepción de los casos comprendidos en el proceso de despacho anticipado |
| j) | Supervisar la atención de las reclamaciones interpuestas contra los actos administrativos emitidos por las unidades orgánicas de la Intendencia |
| k) | Controlar el sistema de atención a los usuarios de los servicios aduaneros en su jurisdicción, aplicando medidas que coadyuven a la satisfacción de estos |
| l) | Aprobar y remitir propuestas de mejoras inherentes a las actividades específicas de las unidades orgánicas a su cargo que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio resultante |
| m) | Determinar la clasificación arancelaria, el valor de las mercancías y la liquidación de la obligación tributaria, de acuerdo con ley |
| n) | Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas |
| o) | Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas |
| p) | Atender las solicitudes de información presentadas al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública |

Adaptado de Reglamento de Organización y Funciones de la Sunat (2017c).

La Intendencia de Aduana y Postal se encuentra dentro de la estructura organizacional de la Sunat catalogada como órgano de segundo nivel el cual es “dependiente de la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas, que se encarga de supervisar la administración de los regímenes aduaneros, la recaudación de la deuda tributaria aduanera y recargos aplicables, y las acciones de vigilancia y control del tráfico internacional [...]” (Sunat, 2017c, p. 440). En seguida se muestran textualmente las funciones que le competen a esta unidad:

Tabla 23: Funciones de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal

| | |
|----|--|
| a) | Supervisar la atención de los servicios relativos al manifiesto de carga, y regímenes aduaneros que se tramitan en su jurisdicción, aplicando la normatividad vigente |
| b) | Supervisar la aplicación de sanciones por infracción a la Ley General de Aduanas, Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley de Delitos Aduaneros y normatividad conexas de aplicación en los servicios aduaneros de su jurisdicción |
| c) | Supervisar el proceso de recaudación y contabilidad de los tributos, intereses y multas aplicables, así como otros ingresos por los servicios que prestan las diferentes unidades orgánicas de la Intendencia, así como el control de las garantías aceptadas |
| d) | Supervisar el proceso de gestión de riesgos aduaneros, la prevención y represión de los delitos aduaneros, así como el tráfico ilícito de mercancías dentro de su jurisdicción |
| e) | Supervisar la atención de los recursos de apelación regulados por la Ley del Procedimiento Administrativo General o resolverlos según corresponda, así como supervisar las acciones vinculadas a los recursos de apelación a que se refiere el Código Tributario |
| f) | Resolver los expedientes de queja sin incidencia tributaria, interpuestos contra funcionarios o servidores de la Intendencia, excepto contra el Intendente, elevando los expedientes de queja con incidencia tributaria al Tribunal Fiscal |
| g) | Atender las solicitudes de información presentadas al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública |
| h) | Suscribir, modificar, cancelar y solicitar el levantamiento de garantías, así como suscribir para tal efecto, los contratos y otros documentos pertinentes dentro del ámbito de su competencia |
| i) | Resolver las solicitudes de extensión de zona primaria, con excepción de los casos comprendidos en el proceso de despacho anticipado |
| j) | Supervisar la atención de las reclamaciones interpuestas contra los actos administrativos emitidos por las unidades orgánicas de la Intendencia |
| k) | Controlar el sistema de atención a los usuarios de los servicios aduaneros en su jurisdicción, aplicando medidas que coadyuven a la satisfacción de estos |
| l) | Aprobar y remitir propuestas de mejoras inherentes a las actividades específicas de las unidades orgánicas a su cargo que coadyuven a mejorar la productividad y el servicio resultante |
| m) | Determinar la clasificación arancelaria, el valor de las mercancías y la liquidación de la obligación tributaria, de acuerdo con ley |
| n) | Cumplir otras funciones que en el ámbito de su competencia le encomiende la Superintendencia Nacional Adjunta de Aduanas |
| o) | Supervisar a las unidades orgánicas a su cargo |

Adaptado de Reglamento de Organización y Funciones de la Sunat (2017c).

CAPÍTULO 4: MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo conforme con los precedentes, se expone el diseño metodológico de la investigación. Para tal fin, en primer lugar, se describe el alcance que se va a abordar, seguidamente se presenta la descripción del enfoque de la investigación, así también se expone la estrategia general a emplearse. Finalmente, se precisan las consideraciones éticas que se manejan en la presente investigación.

1. Alcance de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) consideran que un estudio de investigación podría centrarse en cuatro tipos de alcance: el alcance exploratorio, el descriptivo, el correlacional y el explicativo. Cabe notar que una investigación podría no estar enfocada exclusivamente en una de ellas, sino que puede también abarcar más de una, de esta forma se compone un alcance mixto.

La relevancia de los estudios descriptivos es su orientación a “especificar las propiedades dimensiones y características de un fenómeno organizacional, sin plantear conexiones entre ellas” (Pasco & Ponce, 2018, pp. 43–44). A su vez en este tipo de estudios “se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así [...] describir lo más detalladamente posible, lo que se investiga. [...] [y] se centran en recolectar datos que muestren cómo se manifiesta un evento, un fenómeno, hecho, contexto o situación” (Gómez, 2006, p. 66).

En el caso preciso de este estudio, el alcance discurrirá en el tipo de alcance descriptivo, puesto que su objetivo es dar cuenta de las características más relevantes de los fenómenos que son sujeto de evaluación (R. Hernández et al., 2014). En esta investigación se pretende diseñar una propuesta de mejora del sistema de gestión documental con base en la Norma ISO 15489 como soporte a la Norma ISO 9001:2015 que ha sido certificada por la Sunat en algunos procesos. En consecuencia, se proyecta también identificar los procesos relacionados a la norma y los requerimientos documentales.

2. Diseño metodológico de la investigación

El término diseño se refiere a la acción de obtener la información delimitada que responda al planteamiento del problema de la investigación (R. Hernández et al., 2014). El diseño implica formular la estructura de la investigación determinando cuáles serán las herramientas de análisis que proporcionarán los hallazgos para responder a los objetivos que se plantearon al iniciar la investigación en curso.

La presente investigación posee el objetivo principal de desarrollar un diseño de un sistema de gestión documental fundamentado en la certificación de la norma ISO 9001:2015. Cabe señalar también que el presente trabajo es una tesis de investigación aplicada que “realiza un mayor trabajo de investigación académica a fin de contrastar empíricamente los objetivos y/o hipótesis de investigación” (Pasco & Ponce, 2018, p. 22).

2.1. Enfoque de la investigación

Se ha optado por un enfoque predominantemente cualitativo, puesto que se hace énfasis en la recolección de información que será sujeto de análisis de carácter interpretativo. Dentro de las características de este enfoque se contemplan la flexibilidad en la secuenciación, la revisión continua de literatura, la definición de objetivos en vez de hipótesis, un diseño flexible, el muestreo no probabilístico, la aplicación de entrevistas y la codificación e interpretación de los datos. Así pues, el enfoque cualitativo emplea la recolección de datos y el análisis de estos con el objetivo de perfilar las interrogantes para la investigación o, en todo caso, formular nuevas preguntas durante el proceso de análisis e interpretación de los hallazgos (R. Hernández et al., 2014).

En la presente investigación se aborda el enfoque cualitativo a razón de que su finalidad es evaluar la percepción de los fenómenos que experimentan las personas, se elabora un escrutinio de los puntos de vista, las interpretaciones y los consecuentes significados (R. Hernández et al., 2014). Desde luego, en esta investigación, se analizan los procesos a partir de las consideraciones que presentan los actores que participan en la gestión de la organización.

2.2. Estrategia general de la investigación

La certificación de normas ISO valida que las organizaciones se encuentran cumpliendo con los parámetros y principios establecidos con el fin de brindar un producto y/o servicio altamente valorado por los grupos de interés. Esta certificación ha sido otorgada a la Sunat en los procesos de manifiesto de carga, importación y exportación definitiva. En el presente trabajo de investigación se aborda la metodología de estudio de caso porque la propuesta radica en el estudio en profundidad de “un número limitado de casos específicos (en ocasiones, un solo caso) que [...] ayuden a comprender un fenómeno más amplio. Cada caso suele tratarse como un sistema con partes integradas y límites definidos” (Pasco & Ponce, 2018, p. 47).

Asimismo, la razón por la cual se elige el estudio de caso es que busca “comprender detalladamente el funcionamiento de una organización representativa de un determinado sector empresarial, público o social” (Pasco & Ponce, 2018, p. 47). En ese sentido, el caso de la Sunat sustenta su representatividad, dado que es una organización de carácter nacional la cual administra

los tributos del gobierno nacional demostrando así su relevancia en el sector público, pues contribuye con la solvencia fiscal y la estabilidad macroeconómica.

3. Tipo de diseño y horizonte temporal

Ponce y Pasco (2018) definen a los estudios transversales como aquellos que relevan la información en un único periodo de tiempo mientras que los estudios longitudinales la recolectan en múltiples periodos de tiempo y son secuenciales.

Es debido considerar que el presente estudio no pretende tener un diseño experimental, dado que no se proyecta la ejecución de una intervención con el que se observen los efectos sobre determinadas variables. En esa línea, el diseño más adecuado a elegirse es el de un diseño no experimental de corte transversal porque se recolectan datos en un momento preciso y tiene la finalidad de describir las variables para analizarlas. De este modo, se configura un diseño transeccional descriptivo.

3.1. Muestra

Cabe precisar que la elección es hacia un muestreo no probabilístico, puesto que durante el proceso de análisis se recolectarán los datos que se transformarán en información, mediante los instrumentos, de las personas, comunidades, situaciones o procesos (R. Hernández et al., 2014). Los datos obtenidos acerca de los procesos son relevantes en esta investigación porque se pretende “reflejar o permitir cierta aproximación al fenómeno organizacional investigado” (Pasco & Ponce, 2018, p. 53).

Hernández Sampieri et al. (2014) refieren que en el caso de la investigación con enfoque de tipo cualitativa no amerita adentrarse en la probabilidad para obtener los resultados, sino que aquellas muestras no probabilísticas proporcionan mayor valor. En ese sentido, adoptar el muestreo no probabilístico es el más conveniente en la presente investigación, puesto que se conoce el tamaño de la población que participa de los procesos certificados por la norma ISO 9001:2015.

3.2. Fases de la investigación

El presente trabajo de investigación se orienta a un desarrollo de estrategias interrelacionadas propuesto por Grinnell (1997, citado en R. Hernández et al., 2014). El primer lugar, se observan y se evalúan los procesos cubiertos por la certificación ISO 9001:2015 de la Sunat. Posteriormente, se configuran las ideas fruto de la observación preliminar. En tercer lugar, se demuestra el grado en que los procesos que han sido escrutados poseen fundamento en la investigación. Luego, en cuarto lugar, se revisan estos procesos cotejándolos con lo hallado

anteriormente, Finalmente, se proponen nuevas observaciones y evaluaciones en aras de modificar las ideas. No obstante, dado que el presente trabajo de investigación lleva consigo la propuesta del diseño de un sistema de gestión no contempla la última estrategia de realizar nuevas observaciones luego de presentar la propuesta, puesto que es parte de la implementación la cual es decisión de la organización estudiada.

3.3. Técnicas para recolección de información

Se cuentan con múltiples herramientas para recolectar información. En consecuencia, en la presente investigación se emplearán entrevistas semiestructuradas, la observación y la revisión de reportes y registros que posea la DAC y entidades relacionadas.

3.3.1. Entrevistas semiestructuradas

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta a diferencia de la entrevista cuantitativa (Savin-Baden y Major 2013, citado en R. Hernández et al., 2014, p. 403). Las entrevistas se categorizan en entrevistas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. Las entrevistas de tipo cualitativa no estructuradas poseen la característica principal de que estas incluyen preguntas abiertas.

Según Janesick (1998, citado en R. Hernández et al., 2014) la entrevista se fundamenta como herramienta útil en la recolección de información a razón de que mediante preguntas y respuestas se alcanza una comunicación fluida. En las entrevistas semiestructuradas, el entrevistador participa proporcionando aclaraciones formulando preguntas y se hace uso de una guía como orientación. Díaz, Torruco & Valera mencionan también que este tipo de entrevistas “ofrecen un grado de flexibilidad aceptable, al mismo tiempo que mantienen la homogeneidad suficiente para lograr respuestas afines con el objetivo del estudio” (L. Díaz, Torruco, Martínez, & Varela, 2013, p. 163).

3.3.2. Revisión de documentos

La revisión de documentos es ventajosa porque a través de los registros escritos y gráficos es posible el estudio de los actores que han desarrollado las acciones a investigar; además, es posible efectuar las consultas frecuentemente y ejecutar el análisis pertinente las veces necesarias para obtener la información (R. Hernández et al., 2014). Cabe resaltar además que los documentos son una fuente principal para recabar datos cualitativos porque es posible la comprensión del fenómeno de estudio (R. Hernández et al., 2014). En el presente trabajo de investigación se realiza la revisión de documentos referentes a los procesos certificados por la Sunat. Esta información ha sido producida conforme al ejercicio de la función pública y contiene de manera detallada el registro de las actividades y procesos que se desarrollan.

CAPÍTULO 5: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DAC

Esta sección corresponde al diagnóstico de la gestión documental en la División de Archivo Central de la Sunat. Para ello el insumo principal para efectuar la examinación y análisis es la Norma ISO 15489. Mediante el relevamiento de información proporcionada por los funcionarios de la Sunat a través de entrevistas aplicadas (ver Anexo A, B, C y D) se ha consolidado datos que están plasmados en el Anexo J, en él se detalla cuál es nivel de cumplimiento en cada uno de los ítems y se describen las observaciones respectivas. La relevancia de esta norma se sustenta en que permite efectuar un diagnóstico para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos básicos de esta unidad de organización de la Sunat. Es preciso señalar que se consideran las siguientes partes de la norma: gestión de documentos, sistemas de gestión documental, políticas y responsabilidades, identificación y valoración, instrumentos de gestión de documentos y los procesos para la creación, captura y gestión de los documentos.

La Norma Internacional 15489-1 no exige una certificación; sin embargo, es una vía para ejecutar una evaluación previa a las organizaciones y determinar cuáles son las posibles falencias y oportunidades de mejora para garantizar un servicio de gestión documental eficiente a todos los grupos de interés. La determinación del nivel de cumplimiento de políticas y requerimientos establecidos en la norma internacional proporcionará datos sustanciales para encaminar la implementación de mejoras en la Sunat y beneficiar a los contribuyentes.

Cabe precisar que en la presente investigación no se considera la Norma 30301 porque esta fue desarrollada para implementar un Sistema de Gestión para los Documentos el cual demanda de un estudio a profundidad a nivel institucional tomando en cuenta a todas las unidades de organización tanto los de procesos tributarios como aduaneros.

Para detallar el análisis del cumplimiento en cada uno de los aspectos de la norma se considera una escala de valoración el cual refleja el grado de implementación de los principios establecidos en la Norma ISO.

Tabla 24: Escala de valoración de cumplimiento de requisitos del SGD

| Valor de cumplimiento | Porcentaje equivalente de cumplimiento | Detalle |
|------------------------------|---|-----------------------------------|
| 1 | 0% | No se cumplen con los requisitos |
| 2 | 25% | En proceso de diseño |
| 3 | 50% | Diseñado, pero sin implementación |
| 4 | 75% | Parcialmente implementado |
| 5 | 100% | Implementado |

Luego de relevar los datos acerca de los diferentes aspectos que comprende la gestión documental en la DAC de la Sunat, se ha obtenido la siguiente puntuación referente a la Norma ISO 15489 (ver Tabla 6).

Tabla 25: Resultados del cumplimiento de requisitos del SGD

| Sección | Porcentaje de implementación |
|---|------------------------------|
| 5. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental | 92.4% |
| 6. Políticas y responsabilidades | 75% |
| 7. Identificación y valoración | 87.5% |
| 8. Instrumentos de gestión de documentos | 90.6% |
| 9. Procesos para la creación, captura y gestión de documentos | 95.4% |
| PORCENTAJE GENERAL OBTENIDO | 88.18% |
| Brecha con respecto a la Norma ISO 15489 | 11.82% |

El detalle de las observaciones y descripciones adicionales se encuentran en el diagnóstico de gestión documental de la División de Archivo Central de la Sunat. En este instrumento se aborda cuáles son las brechas y puntos de mejora en las acciones propias de la gestión documental.

1. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental

La División de Archivo Central de la Sunat posee en custodia documentos que son evidencia de las actividades, procesos y procedimientos ejecutados por el conjunto de funcionarios que labora en el ámbito aduanero y tributario. Los documentos en custodia pueden ser de dos formas físicos; es decir, en formato papel; por otro lado, en formato digital almacenado en discos compactos y en los sistemas de información a cargo de la Supervisión de Digitalización.

La gestión documental abarca en la Sunat la creación y captura que son ejecutados preliminarmente en los diversos archivos de gestión de cada una de las unidades. Estos documentos poseen condiciones mínimas de autenticidad, fiabilidad y usabilidad cuyas características son sustentadas en la Norma ISO 15489-1:2016. En el instrumento de análisis, los funcionarios mencionaron que “los documentos que se custodian en la DAC reflejan el trabajo cotidiano y son elaborados de acuerdo con la realidad” (1.1.a.). Los documentos registran las operaciones desarrolladas a nivel de funciones; sin embargo, la organización podría hacer extensiva la aplicación de la documentación en torno a la gestión por procesos de acuerdo con la normativa internacional ISO.

1.1. Características de los documentos

Las características de los documentos se sustentan en la autenticidad. Los documentos de la Sunat cumplen con este aspecto, puesto que son evidencia de lo que son y han sido creados por los agentes quienes los suscriben en el momento en que se generan. Asimismo, la fiabilidad indica que los documentos de la Sunat son completos, exactos y son fiel representación de las acciones desarrolladas en la función pública. Otra de las características es la integridad que alude a que los documentos no sean sujeto de modificaciones posteriores o, en el caso de suscitarse estas situaciones, definir quiénes y en qué circunstancias proceder. En ese sentido, la Sunat debe desarrollar los procedimientos en cada una de las series documentales a fin de establecer la integridad de los documentos y llevar un control sistemático de las posibles adiciones a los documentos. Finalmente, el criterio de usabilidad indica que los documentos pueden ser fácilmente localizados, recuperados, presentados e interpretados en un periodo de tiempo adecuado; sin embargo, no todos los documentos que se poseen en custodia en la DAC no presentan estas condiciones por lo que deberían desarrollarse un proyecto efectivo para mejorar esta condición.

Recientemente la administración tributaria en el Perú, representada por la Sunat “ha implementado la firma digital lo cual evidencia que los documentos son creados por los agentes autorizados. Asimismo, los documentos contienen la fecha de registro” (1.2.a.). El uso de las tecnologías de vanguardia son un instrumento fundamental para garantizar un servicio más eficiente dirigido a la ciudadanía. La firma digital en cuanto a los documentos electrónicos ha permitido sostener que la gestión documental es auténtica no solo en la Sunat; sino en múltiples organizaciones públicas y privadas que han adoptado el uso de estas herramientas en beneficio de los grupos de interés.

Asimismo, la DAC considera que los documentos son fiables porque los contenidos son completos, exactos y son representación genuina. Cabe señalar que “existe en custodia documentos deteriorados que representan menos del 1% del total del acervo documentario. Sin embargo, esto no afecta la alteración de la información contenida; es decir, son subsanables” (1.2.b). La DAC custodia series documentales desde periodos que datan del año 1931 hasta algunos más recientes del 2017 los cuales son catalogados en los reportes anuales como documentación en buen estado. Adicionalmente, los documentos son fiables porque son creados en el momento de la ejecución de la actividad por personas que las conozcan se releva de las entrevistas que la DAC no solo maneja los documentos con fiabilidad, sino también considera “los antecedentes necesarios para ejecutar la creación de los documentos. Se programan las capacitaciones en diversos tópicos” (1.2.c). Los documentos que administra la DAC tienen la

característica de integridad abordada por la Norma ISO 15489 porque son protegidos contra las posibles modificaciones que se podrían realizar a los soportes. La DAC afirma que “recientemente se ha aprobado la directiva de reconstrucción de expedientes. Se establecen en esta norma procedimientos de cómo recuperar los documentos deteriorados o incompletos” (1.2.d). La DAC posee un mecanismo legal que brinda soporte ante las eventuales pérdidas de la información. Los accesos a los documentos se encuentran regulados y toda ejecución de los actos administrativos deben registrarse para dar cuenta de las decisiones adoptadas por la entidad. Al respecto, es posible evidenciar un caso específico a continuación de la solución implementada en la Sunat. En entrevista con un especialista de Aduanas se pudo validar que los formatos de las actas posibilitan la protección de la información, puesto que estos vienen foliados y numerados. Los documentos son custodiados junto a la mercancía y se registran en el sistema Sigea del cual se obtiene un número de acto para efectuar el seguimiento correspondiente (comunicación personal, 1 de julio de 2021, Anexo G).

La característica de usabilidad indica que un documento puede ser ubicado y ser proporcionado ante un requerimiento archivístico en un periodo de tiempo considerado razonable. Ahora bien, la Sunat se enmarca en el Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA el cual sostiene que el plazo máximo de atención alcanza los diez días hábiles (1.2.e.); sin embargo, en el contexto actual de la digitalización es un periodo muy prolongado por lo que la entidad tributaria podría manejar un periodo de atención con mayor celeridad. En el caso de las atenciones a usuarios internos tales como las unidades de organización de la Sunat, el plazo máximo es de cuatro días hábiles que también podría evaluarse con la finalidad de brindar un servicio más raudo. Otra arista de la usabilidad se observa en el caso de que los documentos deben encontrarse interrelacionados con los procesos. Específicamente la División de Archivo refiere que “[l]os documentos de la DAC se encuentran interconectados porque estos evidencian la relación entre las operaciones” (1.2.f). Por consiguiente, los documentos gestionados en la DAC se ciñen a los criterios de usabilidad de la Norma ISO.

Una consideración importante de los documentos es la característica de usabilidad el cual exige el empleo de metadatos. De acuerdo con la norma, “los metadatos para la gestión de documentos apoyan la usabilidad proporcionando la información necesaria para la recuperación [...]” (2016, p. 11). Al respecto, la DAC sostiene que “los documentos poseen identificadores únicos. En el caso de los documentos electrónicos cuentan con metadatos que permiten la recuperación con mayor celeridad” (1.2.g). Por ello, es preciso señalar que los metadatos proporcionan usabilidad a los documentos porque con esta información almacenada es posible efectuar los servicios de atención de requerimientos archivísticos. Estos servicios pueden ser demandados tanto por las unidades internas de la Sunat como por el conjunto de contribuyentes.

1.2. Metadatos para la gestión de documentos

Los metadatos a nivel institucional en la Sunat se encuentran en proceso de definición de un esquema; por ello, se requiere ejecutar a través de un proyecto la implementación de esta información necesaria y valiosa para representar y gestionar de manera más ágil los documentos. Si bien es cierto que la DAC posee un esquema de metadatos, este debe estar uniformizado con todas las demás unidades de organización de la Sunat para facilitar y llevar a cabo una gestión integral de los documentos que concedan el manejo de un sistema único con criterios compartidos.

A grandes rasgos es posible obtener información de los instrumentos que dan cuenta que la DAC posee un nivel de cumplimiento satisfactorio en cuanto a metadatos para la gestión de documentos, puesto que “representan el contexto de las unidades de organización de acuerdo con las funciones. Es posible identificar la procedencia de cualquier documento. Poseen además los soportes legales en el momento de la creación” (1.3.a.). Cabe añadir también que los metadatos son administrados como documentos en la DAC porque “[l]os inventarios de detalle son catalogados dentro de una serie documental [...]” (1.3.c.). La importancia del manejo adecuado de metadatos tal como lo refiere el especialista Kenny Cruzado radica en que es sumamente importante definir los metadatos porque mientras más específicos sean, menos ruido informativo se presentará en el sistema y, por ende, se suscita la mejora de atención hacia el cliente interno” (comunicación personal, 24 de enero de 2022, Anexo F).

Asimismo, de acuerdo con la Norma ISO 15489 “los metadatos consisten en información de una descripción del contenido del documento, la estructura, el contexto de la organización [...]” (2016, p. 12). En las entrevistas se colige información la cual confirma que “[l]os metadatos de los documentos contienen la información suficiente para la posterior recuperación [...]” (1.3.d.). Esto último indica que la gestión documental en la DAC se soporta en los metadatos y cumple con salvaguardar esta información para proporcionar los servicios posteriores a las unidades internas y a otros grupos de interés. La Supervisión de Transferencias e Internamiento de la DAC maneja información relativa a la ubicación de las cajas archivísticas que se denomina ubicación topográfica (1.3.e.); en ese sentido, la DAC maneja los metadatos para recuperar los documentos.

1.3. Sistemas o aplicaciones de gestión documental

Las características de las aplicaciones de gestión documental de acuerdo con la Norma ISO 15489 determinan que la gestión debe ser fiable, segura, conforme, exhaustiva y sistemática.

A partir del relevamiento de la información de la División de Archivo Central, es posible afirmar que “el sistema de la Sunat incorpora los documentos en formato digital y físico los cuales son gestionados por ser parte de la evidencia de los procesos y transacciones ejecutadas” (1.4.a.).

Esta institución maneja los soportes para los documentos de forma híbrida con una tendencia a disminuir progresivamente el uso del papel. La norma afirma que el sistema debe incorporar “regularmente los documentos que están dentro del ámbito de las actividades de la organización [...]” (2016, p. 13). En esta premisa, es correcto afirmar que, a nivel de entidad, la Sunat maneja la gestión documental de manera fiable y está en proceso para ajustarse completamente a las consideraciones de la norma. Asimismo, la especialista Rocío Román destaca la relevancia de la ISO 15489, puesto que estandarizar los procedimientos contribuye no solo a una actualización de los manuales, sino que se definen las responsabilidades y funciones que cada persona debe desarrollar en el equipo (comunicación personal, 20 de enero de 2022, Anexo E).

Del mismo modo, el estándar aborda otras tres condiciones de fiabilidad: si el sistema funciona de manera recurrente como “la fuente primaria de información fidedigna de las acciones que se documentan [...] permite la participación de cualquiera de los agentes autorizados [...] presenta los documentos de forma que pueden ser usados, respalda el acceso oportuno [...]” (2016, p. 13). Se ha validado que en la Sunat “los colaboradores participan de acuerdo con las labores asignadas por los monitores y supervisores” (1.4.c). No obstante, se halla una oportunidad de mejora en la fiabilidad, dado que, para brindar un acceso oportuno a los documentos, incluso físicos, la DAC podría diseñar un proyecto de digitalización masiva con la finalidad de resguardar la información y proporcionarla de manera oportuna a los diversos grupos de interés que requieran de los servicios archivísticos.

Asimismo, otra de las características de fiabilidad mencionadas en la norma afirma que debe ser posible “importar documentos y metadatos o exportarlos a otra aplicación [...]” (1.4.e). De esta premisa, es posible sostener que el sistema de gestión aún no posee las herramientas suficientes para importar documentos y metadatos y exportarlos a otras aplicaciones. De lo que sí está dotada de capacidad es la de disposición final en la eliminación de documentos físicos, aunque aún no se ha registrado la disposición del tipo electrónico, puesto que son activos de creación reciente (1.4.e.).

Respecto a la seguridad en la DAC se confirma que “se tiene un registro de colaboradores autorizados. Se cuentan con estándares y se han tomado medidas de seguridad ante sustracciones, incidentes y siniestros” (1.4. f). Por ello, es posible sostener que se aplican medidas para evitar la manipulación no autorizada de la información. Adicionalmente, los incidentes de seguridad con los que cuenta la DAC son registrados (1.4.g.).

La norma también establece como características que la gestión debe ser conforme porque “cumple los requisitos derivados de la organización, de las expectativas sociales o de la comunidad y de su marco legal y regulatorio” (2016, p. 14). Se ha obtenido información de la

DAC la cual afirma que “el sistema de gestión documental a nivel institucional establece mecanismos para ser efectiva y oportuna. Se cumple al 100% con el tiempo de atención” (1.4.h).

De igual modo, la norma exige que el sistema de gestión documental en las organizaciones sea exhaustivo porque estos tendrán la “capacidad de gestionar todos los documentos requeridos para todas las actividades de la organización con las que están relacionados” (2016, p. 14). Uno de los grupos de interés relacionados con la Sunat y el de mayor relevancia son los contribuyentes, considerando ello, la institución ha dispuesto el envío de los servicios archivísticos mediante el buzón Sunat Operaciones en Línea (SOL) en concordancia con la política de reducción y eliminación progresiva del uso del soporte papel (1.4.i.).

Una de las características que también se estipula en la norma es la de sostener un sistema de gestión sistemático. En términos de la norma ISO se especifica que “la creación, captura y gestión de los documentos se debería sistematizar a través del diseño y el funcionamiento habitual del sistema de gestión documental” (2016, p. 14). En esta premisa es preciso mencionar que la DAC en coordinación con la GADA y unidades de organización conexas han diseñado la plataforma e-Chaski “cuyo manejo es de forma electrónica y permite la trazabilidad y el seguimiento de los documentos” (1.4.j.). Con el uso de esta tecnología se hace tangible la característica de la gestión documental sistemática porque permite manejar los documentos electrónicos para los usuarios internos de la Sunat con el fin de procesar las funciones cotidianas.

El sistema de documentos de la DAC aplica y hace uso efectivo de los instrumentos que dispone. Además, se desarrollan los procesos a nivel macro y a nivel operativo; no obstante, se requiere que estos sean documentados e inventariados de modo tal que se puedan volver a diseñar y evaluar los puntos de mejora. Es necesario también establecer una relación ágil y detallada entre los metadatos y los documentos con el fin de que se pueda explotar la información para organizarla, clasificarla y poner a disposición en caso se requiera.

El sistema debe cumplir con las características de interoperabilidad. En este aspecto se necesita que la Sunat desarrolle mecanismos para habilitar un sistema interoperable con otros sistemas de entidades públicas con las que se vincule. En el caso, de la utilización de los recursos tecnológicos, es vital que se creen proyectos que involucren a los diversos grupos de interés para solucionar las necesidades y demandas brindando un servicio orientado al cliente.

2. Políticas y responsabilidades

En la sección de políticas y responsabilidades que describe la norma ISO indica que se “especifican las responsabilidades y competencias para las personas que crean documentos, las personas involucradas en la gestión de documentos, otros usuarios de las aplicaciones de gestión

documental” (2016, p. 14). En el caso de la gestión documental en la Sunat esta es dirigida por la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo GADA la cual “crea normativa para la gestión de documentos a nivel nacional” (2.a.). Asimismo, el estándar refiere que se deben desarrollar “medidas de evaluación y supervisión para determinar si se cumplen o no los requisitos identificados de gestión de documentos y las acciones correctivas” (2.b.). Al respecto, la DAC desarrolla un plan anual denominado Plan Anual de Trabajo Archivístico (PATA) en el que se describe el estado de situación de la gestión documental y es a partir de este instrumento que se toman acciones correctivas (2.b). Se requiere adicionalmente tener indicadores específicos para cada caso y que la evaluación esté sujeta por un equipo externo de tal forma que la evaluación sea imparcial y ajustada a criterios exigentes que den lugar a la mejora continua.

Dentro de las políticas también se indica que los “procedimientos y el funcionamiento de los sistemas de gestión documental deberían ser sustentados por un programa de formación” (2016, p. 14). En este requerimiento, la DAC “cuenta con programas de inducción. Las capacitaciones se desarrollan al inicio de las labores. Asimismo, se realizan durante la realización del trabajo con lo cual se ejecutan correcciones inmediatas” (2.c). El avance es significativo y se encuentra en desarrollo. No obstante, es necesario establecer un programa de formación en el que intervengan varios actores tales como la Intendencia de Recursos Humanos, el Archivo General de la Nación, el Instituto de Calidad, unidades de organización internas de informática y de gestión documental. El desarrollo del programa de formación amerita ser constante y no solo aplicarse al principio de la incorporación del personal, sino que forme parte de la cultura organizacional de la institución y que se complemente con una evaluación rigurosa y una pronta aplicación en la actividad laboral.

2.1. Políticas

El estándar internacional refiere que las políticas de gestión documental “se desarrollan, documentan e implementan. Las políticas se derivan de los objetivos de la organización y se apoyan en las directrices o procedimientos para la gestión de documentos” (2016, p. 15). De los instrumentos de análisis se describe que “[l]a DAC cuenta con las normas legales que son soporte para la función pública. Estas se documentan e implementan y tienen procedimientos respectivos” (2.1.a). El nivel de cumplimiento es significativo y se puede mejorar con el apoyo de las tecnologías de la información. Con el soporte de las múltiples herramientas tecnológicas es posible la publicación de las normas y sus modificaciones. Incluso se puede determinar cuáles son las oportunidades de mejora por parte de los colaboradores y proyectar su implementación que se deriven en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En el caso de desmantelamiento o cese de actividades la norma ISO contempla que es deber de la organización “abordar las medidas necesarias [...]. Incluye el desmantelamiento del sistema de gestión documental y la asignación de recursos para permitir la migración y la disposición de documentos” (2.1.b). Es posible afirmar que la Sunat como institución cumple con esta condición del estándar internacional, puesto que posee un antecedente como es la fusión ejecutada de Aduanas con la Administración Tributaria. Adicionalmente, en la sección de políticas, la norma expresa que estas “definen en qué aspectos la legislación, regulación, normativa y otras directrices y buenas prácticas afectan a la creación, captura o gestión de los documentos” (2.1.c). En este caso, las normas que se establecen en la DAC consideran a los documentos electrónicos que están en proceso de definición por el Archivo General de la Nación (2.1.c). Se destaca que la Sunat maneja los proyectos de actualización de las normas.

De igual manera, las condiciones que se manifiestan en la norma refieren a si estas políticas son autorizadas, respaldadas y revisadas con regularidad (2016, p. 15). La información obtenida refiere que la DAC difunde las normas “mediante el aplicativo SharePoint y en el caso de usuarios externos mediante la plataforma del Estado peruano” (2.1.d). A esta afirmación se le añade que la normativa es revisada regularmente y es el AGN el ente rector cuya publicación de normas afecta la gestión documental en la DAC. La documentación normativa se publica en la intranet y los lineamientos derogados se conservan de forma física.

Es preciso señalar que la DAC puede implementar mejoras en este campo documentando todas las modificaciones a las normas de manera digital para facilitar el acceso a todos los colaboradores. La posibilidad de redirigir a normas anteriores permitirá observar las revisiones de los lineamientos y proporcionará incluso la oportunidad para proponer modificaciones futuras acorde con el avance tecnológico y los objetivos de la Sunat orientados a brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Un punto adicional es fortalecer la proactividad en la proposición de normas de gestión documental desde la Administración Tributaria y la coordinación con otras entidades gubernamentales la comunicación de las demandas para hallar normas que optimicen el servicio público.

2.2. Responsabilidades

Un ámbito importante que aborda la Norma ISO son las responsabilidades en la gestión documental. La norma alude a que “se deberían definir, asignar y difundir las responsabilidades y competencias para la creación, captura y gestión de los documentos” (2016, p. 15). La División de Archivo maneja las responsabilidades de manera coordinada porque “se cuenta con un/a supervisor/a de línea que dirige al equipo de trabajo. También existen monitores y jefes de equipos” (2.2.a). Esto indica que las actividades y funciones se determinan y asignan de tal forma

que se obtengan resultados. Sin embargo, es necesario que todas las actividades a nivel de procesos, incluso operativos, estén plasmados y se difundan en manuales de trabajo interactivos con la finalidad de ser un instrumento de actualización constante que sirva posteriormente para las personas que se incorporen a esta unidad de organización.

El criterio de responsabilidad también atañe a la exigencia de la apreciación del riesgo. En la DAC “[s]e aprecia el riesgo de tal modo que se tome en cuenta la originalidad y autenticidad en el proceso. Se desarrolla el control de calidad continuo en la captura. Se cuenta con copias en microformas en duplicado en bóvedas distintas” (2.2.b). La seguridad de la información es un tópico considerado en esta unidad de organización de la Sunat, puesto que los activos que se custodian son registros de la actividad tributaria y aduanera de los contribuyentes. En ese sentido, se cuentan con copias de seguridad y mecanismos de preservación, conservación y control del acceso autorizado. Además, la Norma ISO menciona que las responsabilidades deben estar asignadas a todas las personas que laboran en la organización y que esas funciones deben plasmarse en las descripciones del puesto de trabajo. La información relevada en la DAC da cuenta que, durante la descripción de los puestos, interviene la jefatura en coordinación con la Intendencia de Recursos Humanos (2.2.c). Las descripciones de los puestos podrían publicarse y actualizarse constantemente en la intranet con el objetivo de que se conozcan las funciones de las personas y cómo generan valor dentro de la organización. En palabras de la especialista Rocío Román, la capacitación es imprescindible en gestión documental; sin embargo, usualmente no se valora ello y se prefiere la contratación de personal no calificado justificando el ahorro de presupuesto (comunicación personal, 20 de enero de 2022, Anexo E).

La Norma ISO refiere también que “[l]a designación de responsabilidades individuales puede ser una obligación legal” (2016, p. 15). Ante ello, la DAC posee un reglamento en el que se vislumbran los lineamientos y lo que acarrea el incumplimiento de estos. Por otro lado, la norma se refiere también al liderazgo que “se asigna a una persona que cuente con la autoridad adecuada dentro de la organización” (2016, p. 15). Este requerimiento del estándar es cumplido por la Sunat en cuanto a la gestión documental porque los puestos de liderazgo se conceden a las personas con una amplia trayectoria y con condiciones de idoneidad.

Se establece según la Norma ISO que “[l]a alta dirección es responsable de respaldar el desarrollo y la implementación de las políticas de gestión de documentos” (2.2.f). En ese sentido, la Gerencia de Administración Documentaria y Archivo de la Sunat es muestra de que se toman decisiones para implementar las políticas necesarias y efectuar las mejoras sustanciales. Por ejemplo, se han obtenido resultados en la implementación de la plataforma e-Chaski y la plataforma PIDE. En consulta a los especialistas de la Sunat, se refiere que la implementación del

e-Chaski sirve para efectuar el registro de la documentación e informes que se almacenan en la plataforma lo cual provee beneficios sustanciales para las unidades de organización de la Sunat (comunicación persona, 1 de julio de 2021, Anexo H).

En referencia al manejo de los sistemas de gestión documental, la ISO 15489 indica que “[l]os administradores de sistemas son los responsables de garantizar el funcionamiento continuo y fiable de las aplicaciones de gestión documental bajo su control y de asegurar que toda la documentación de dichas aplicaciones es completa y está actualizada” (2016, p. 16). Las condiciones en la DAC señalan que sí es posible garantizar el funcionamiento continuo y fiable; no obstante, debido a su temporalidad algunos documentos antiguos no contienen datos relevantes para su recuperación lo cual dificulta el servicio de atención de requerimientos archivísticos.

La rendición de cuentas es otro punto para considerar y la norma establece que “todos los empleados son responsables y deben rendir cuentas sobre la creación y la conservación precisa y completa de los documentos de sus actividades” (2016, p. 16). En la DAC, la rendición de cuentas se expresa mediante los informes que dan cuenta de la creación y conservación de los documentos. Los colaboradores proporcionan datos de los indicadores y de las incidencias registradas. El alcance de la rendición de cuentas es limitado; por ello, se necesita extender la rendición de cuentas a todas las personas que integran la DAC y que la descripción de funciones incluya actividades de rendición de cuentas periódicas de tal forma que los avances de los proyectos sean evaluados constantemente.

Las responsabilidades deben definirse detalladamente y documentarse con el objetivo de que se cumplan de acuerdo con los procesos que se desarrollan en esta unidad. Las responsabilidades de manera operativa deben estar plasmadas en manuales o guías que informen y describan los procedimientos archivísticos. Una política que incluya las tecnologías de la información es vital en las organizaciones actuales; por ello, en aras de brindar mejores servicios archivísticos es necesario incorporar equipos de trabajo que fomenten el uso de herramientas digitales y creación de plataformas que soporten el sistema de gestión documental.

2.3. Supervisión y evaluación

En lo que respecta a la supervisión y evaluación la Norma ISO es clara, puesto que “se establecen criterios para la supervisión y la evaluación de las políticas, las aplicaciones, los procedimientos y los procesos de gestión de documentos” (2016, p. 16). En la DAC, de acuerdo con el relevamiento de información, se cuenta con indicadores como el tiempo transcurrido para la entrega efectiva de los requerimientos archivísticos. Si bien esta unidad de la Sunat establece criterios, aún se encuentra en un nivel de desarrollo para establecerlos de forma específica (2.3.a);

por ello, sería conveniente considerar una supervisión constante y basada en indicadores más amplios: eficiencia, productividad, recursos y logística.

En la gestión documental se hallan múltiples procesos como los de creación y captura. El estándar refiere que estos procesos deben supervisarse y evaluarse con continuidad con el apoyo de profesionales multidisciplinarios (2016, p. 16). La División de Archivo sostiene el desarrollo de evaluaciones de forma mensual con el objeto de asegurar el cumplimiento de los servicios. En particular, esta unidad de organización no cuenta en su mayoría con profesionales egresados de la especialidad de archivística o gestión documental (2.3.b); por lo cual, urge incorporar a estas personas en coordinación con especialistas en tecnologías de la información. La DAC requiere de profesionales especializados en archivística y generar espacios de trabajo interdisciplinarios a modo de proyectos mediante metodologías ágiles para cumplir con los objetivos y desafíos que demanda el contexto social. Asimismo, se requiere que las capacitaciones estén a cargo de profesionales del AGN y de organizaciones especializadas en gestión documental.

La supervisión y evaluación que se desarrolla en la Supervisión de Digitalización de la DAC muestra el nivel de diseño para sostener los procesos de gestión documental tal como refiere la Norma ISO (2016). Concretamente en la División de Archivo “se siguen lineamientos de la GADA mediante el proceso de digitalización según la Norma Técnica Peruana y la certificación de SGS que dota de valor legal a los documentos con una renovación cada 3 años” (2.3.c). La supervisión en ese sentido se encuentra respaldada no solo por funcionarios que laboran en la DAC, sino también por entes externos que validan los procesos de gestión documental aunada al cumplimiento de los lineamientos del AGN (2.3.d).

Los cambios en los requisitos de gestión documental son constantes lo cual es abordado en la Norma ISO. En esa línea, la DAC considera múltiples actualizaciones a las normas conforme a disposiciones de las entidades públicas que dirigen los lineamientos tales como la Presidencia del Consejo de Ministros y la Secretaría de Gobierno Digital (2.3.e). Adicionalmente, la norma internacional establece que se deben “definir los métodos para medir, supervisar, analizar y evaluar con el fin de asegurar resultados válidos” (2016, p. 16). Así pues, la DAC considera como uno de los indicadores el tiempo de atención y la verificación del cumplimiento de los requerimientos solicitados por los grupos de interés con los que se vincula (2.3.f).

Finalmente, en cuanto a supervisión y evaluación la Norma ISO 15489 recomienda que es necesario determinar “cuándo debería realizarse la supervisión y la evaluación y [...] cuándo analizar y evaluar los resultados” (2016, p. 16). La DAC cuenta con una base de datos en el que se compilan las recomendaciones; sin embargo, no se presentan estudios que muestren un diagnóstico situacional (2.3.g.). En cuanto a si se asignan responsabilidades con el fin de decidir

las acciones correctivas convenientes, la DAC posee “tareas identificadas desde el inicio hasta el término y se reflejan en las responsabilidades que se asignan en cada uno de los equipos de trabajo” (2.3.h).

Los diagnósticos requieren del desarrollo de una programación sostenida en esta unidad de tal forma que los indicadores provean datos del estado y de los avances. Considerando ello, se podrá ejecutar los ajustes respectivos de manera más certera posible. La información recopilada en el Plan Anual de Trabajo PATA tiene que ser explotada y detallada con el fin de obtener más datos que permitan un posible rediseño o mejora de las falencias que se generen.

2.4. Competencias y formación

La norma sostiene que las personas que laboran en los procesos de creación, captura y gestión de documentos deben ser competentes las cuales deben ser evaluadas constantemente con el soporte de programas de formación (2016, p. 17) En relación con ello, la DAC ha incorporado personal que labora a tiempo completo y a tiempo parcial el cual rota en las tres supervisiones durante el periodo inicial a manera de inducción (2.4.a). Aquí se evidencia que la DAC se encuentra encaminada al cumplimiento del requerimiento de la norma en términos de competencia. La DAC congrega a personal de distintas especialidades y desarrolla programas de formación dirigidos por la Intendencia de Recursos Humanos; sin embargo, es relevante también incorporar a profesionales de archivo y/o gestión documental para aplicar conocimientos y desarrollar proyectos especializados que impulsen una gestión documental eficiente y a la vanguardia de la tecnología disponible.

Adicionalmente, la norma ISO atribuye especial importancia al programa de formación porque requiere que sea continuo y que esté dirigida a todas las personas que componen la Sunat. Este programa debe incluir la formación “sobre los requisitos políticos, prácticos, roles y responsabilidades para la gestión de los documentos” (2016, p. 17). Las unidades de organización de la Sunat, tales como la Intendencia Nacional de Recursos Humanos, desarrollan capacitaciones constantes en temas de seguridad de la información y gestión documental (2.4.b). Para propiciar la mejora en este aspecto, es vital diseñar programas de formación en el que sea la DAC la unidad creadora del contenido en coordinación con organizaciones públicas y privadas cuyas acciones en gestión documental hayan destacado y que se puedan replicar.

El estándar también apunta a la formación, no solo en cumplimiento de las funciones organizacionales, sino también “para el desarrollo profesional en las competencias clave para la gestión de los documentos” (2016, p. 17). La DAC en este punto aborda los programas de formación enfocados a los archivos regionales (2.4.c). los cuales podrían incorporar la técnica del

benchmarking; es decir, diseñar los programas de formación con base en buenas prácticas en gestión pública.

Asimismo, la formación referente a la gestión documental debe estar comprendida en programas ya establecidos (2016, p. 17). Un ejemplo de la acción que desarrolla la Sunat es la de haber implementado la plataforma e-Chaski la cual es promovida y difundida a nivel nacional en las unidades de organización. (2.4.d). La brecha que se halla en esta premisa es la de definir un programa formación incorporada como cultura organizacional y que sea continua en la que participen entidades públicas y empresas especializadas en gestión documental.

La norma sostiene que es debido considerar a los grupos de interés externos en los programas de formación. En el caso de la DAC, se destinan recursos para ejecutar las capacitaciones a los fedatarios informáticos (2.4.e). Cabe señalar que la DAC podría ampliar el alcance que imparte en la formación extendiéndose hacia los proveedores, voluntarios e incluso personal de otras organizaciones con las cuales se vincula.

Del mismo modo, la norma especifica que el programa de formación requiere el respaldo y promoción de la alta dirección (2016, p. 17). La DAC cumple con esta premisa porque los programas de formación son respaldados por la dirección de la Sunat en coordinación con la Intendencia Nacional de Recursos Humanos (2.4.f).

3. Identificación y valoración

La norma internacional ISO 15489 alude a que la organización debe establecer que las personas que trabajen comprendan la “naturaleza de las actividades de la organización y su marco legal, tecnológico y de recursos” (2016, p. 17). Específicamente, la Sunat como toda institución pública posee un Reglamento de Organización y Funciones ROF y, adicionalmente, se rige bajo el Documento de Organización y Funciones Provisional DOFP debido a las restricciones por la pandemia. Estos documentos son el sustento normativo para el ejercicio de las funciones (3.a.).

Por otro lado, la norma ISO también sostiene que la identificación y valoración concierne a la determinación de qué documentos deben crearse y de qué forma (2016, p. 17). En particular, la DAC posee una normativa que data del año 2021 sobre emisión de documentos electrónicos el cual requiere el uso de metadatos (3.b.).

La identificación y valoración demanda de la coordinación entre los *stakeholders* e incluso con organizaciones externas (2016, p. 17). La División de Archivo considera como instrumento el Programa de Control de Documentos Archivísticos (PCDA) el cual es una muestra del producto obtenido bajo actividades de coordinación con las diversas unidades de organización

de la Sunat y se toman en cuenta los lineamientos que dispone los lineamientos que dispone la Contraloría General de la República (3.c.).

Por último, la identificación y valoración exige que se documente, en especial, respecto a los instrumentos de análisis aplicados como son las entrevistas (3.d.). En este caso la DAC se encuentra en un nivel de cumplimiento parcial de lo establecido por la ISO, puesto que, si bien dispone recursos en la formulación del PCDA (3.d.), requiere realizar análisis más frecuentes con instrumentos sustentados en metodologías validadas.

La evaluación puede estar encaminada al análisis de las actividades propias del negocio de la Sunat. De este modo, se constata que se requiere mayor conocimiento de los procesos relevantes de la Sunat. Se requiere asimismo de la cooperación de los grupos de interés externos para llevar a cabo la evaluación. Además de ello, se necesita que se identifiquen los procesos de trabajo afectados durante la evaluación. Se demanda un diagnóstico de los procesos que se ejecutan en la DAC de modo que se puedan hallar los puntos de mejora y ser sujetos de reevaluación o rediseño.

En relación con los requisitos de los documentos, estos demandan estandarizarse. A ello, también se le suma la necesidad de incorporar metadatos detallados para cumplir ágilmente con los procesos de gestión documental. Ahora bien, la documentación referente a los requisitos se encuentra reglamentada por la DAC, puesto que, en caso de incumplimiento, se disponen de medidas correctivas establecidas.

4. Instrumentos de gestión de documentos

Los instrumentos de gestión documental son imprescindibles en el cumplimiento de los requisitos estipulados por la norma ISO 15489 (2016, p. 20). Es preciso indicar que la DAC cuenta con “instrumentos de gestión de documentos [...] [que] brindan soporte para la realización de las funciones en las unidades de organización” (4.a.). Del mismo modo, se requiere el empleo de metadatos que son considerados por la DAC porque “cuenta con instrumentos para la gestión documental que sirven para identificar los activos” (4.b.).

Adicionalmente, la ISO establece requisitos para cumplir tales como los cuadros de clasificación, reglas y permisos, y calendarios de conservación. Considerando ello, es posible afirmar que la DAC posee cuadros de clasificación, reglas y autorizaciones de acceso a los documentos y cuadros de conservación que detallan los periodos de retención de las series documentales (4. c-e).

4.1. Esquemas de metadatos para la gestión de documentos

La definición de la norma sobre metadatos refiere que estos “se desarrollan para definir qué metadatos se usan para identificar, describir y gestionar procesos de gestión de documentos” Una herramienta valiosa que se relacionan con los documentos, agentes, actividades y funciones, regulaciones y niveles de agrupación (2016, p. 20). En el caso de la DAC, se clasifican los documentos por series en constante comunicación con las unidades de organización de la Sunat. Asimismo, los esquemas de metadatos son reflejo de la estructura organizacional de la entidad y está acorde con el ROF. Del mismo modo, las disposiciones legales sostienen las acciones que desarrollan los funcionarios. A su vez, los esquemas de metadatos en la Sunat se vinculan con las unidades de organización porque consideran todos los niveles de la estructura organizacional (4.1. b-f).

La norma define también que la “implementación de los esquemas de metadatos para la gestión de documentos implica que se especifiquen para todas las entidades” (2016, p. 21), La Sunat cumple con especificar metadatos para todas las unidades de organización (4.1.g). Estos metadatos son útiles porque permiten la recuperación de los documentos tal como lo ejecuta la DAC (4.1.h).

Los requerimientos que son abordados por la norma ISO 15489 respecto a los metadatos establecen que estos deben asociarse con las reglas del negocio y las regulaciones cambiantes, conforme al paso del tiempo. Del mismo modo, se atribuye a los metadatos la información de la secuencia de los procesos ejecutados de la entidad generadora la identificación de los documentos, la descripción del documento y la información de uso.

Adicionalmente, los metadatos sirven, según la norma, para la ejecución de la actividad de disposición final para registrar el historial de eventos y para determinar la relación entre entidades considerando la interoperabilidad (2016, p. 21). Al respecto, la información relevada da cuenta que la DAC se enfoca en el cumplimiento de la normativa legal vigente para generar los documentos en el ejercicio de la función pública (4.1.j). Asimismo, es posible conocer qué acciones se han desarrollado porque se plasman en los documentos (4.1.k). y se visualizan los datos de los funcionarios y las unidades de organización de la Sunat que han participado (4.1.l-m). Cabe indicar que los documentos electrónicos posibilitan que las transacciones sean más ágiles (4.1.n).

Por otro lado, la DAC maneja un Programa de Control de Documentos Archivísticos en el cual se maneja información que puede ser tratada como metadatos, puesto que es posible conocer datos sobre la disposición de los documentos, sus relaciones entre las unidades de organización (4.1.o-s). Ahora bien, se presentan oportunidades de mejora sustanciales como el de

extender la interoperabilidad con otras instituciones del Estado, en un principio, con aquellas que más demandan de los servicios archivísticos de la DAC.

4.2. Cuadros de clasificación

Según la norma ISO los cuadros de clasificación toman en consideración el “análisis de las funciones y actividades y procesos de trabajo” (2016, p. 22). Los cuadros de clasificación en la DAC se encuentran comprendidos en el Programa de Control de Documentos Archivísticos PCDA el cual se va actualizando, la última versión data del segundo semestre del 2019 (4.2.a).

Los cuadros de clasificación en la Sunat son reflejo de las funciones organizacionales que se evidencian en las descripciones e identificadores (4.2.b). De igual manera, la norma recomienda el empleo de vocabularios y tesauros con la finalidad de estandarizar el manejo de las definiciones y propiciar una recuperación más efectiva de los documentos (2016, p. 22). En referencia a esta premisa, la DAC aún no cuenta con este tipo de herramientas por lo que se aconseja su uso (4.2.c).

4.3. Reglas de acceso y permisos

Los documentos como activos fundamentales en la organización merecen regirse bajo reglas que concedan los permisos y restricciones pertinentes (Asociación Española de Normalización y Certificación, p. 22). La DAC posee una norma relevante denominada Resolución de Superintendencia N.º 50-2019 que versa sobre la seguridad de la información y que estipula los niveles: público, interno, confidencial y restringido (4.3.a.). Asimismo, el apartado de identificación y valoración cobra nuevamente relevancia porque es la base para la aplicación de las reglas de autorizaciones y restricciones de la gestión de documentos (2016, p. 22). La DAC valora el nivel de sensibilidad y concede las autorizaciones a partir del análisis efectuado por las unidades de organización (4.3.b). Además, la DAC sostiene reglas que están relacionadas con las actividades que se ejecutan cotidianamente y toma en consideración las modificaciones que deben efectuarse para el acceso a la información y la pronta actualización de las series documentales (4.3.d).

Otro de los aspectos relevantes son las condiciones para el acceso y que los permisos concedidos se supervisen y surtan actualizaciones constantes. Por ejemplo, la División de Archivo, a través de la plataforma electrónica e-Chaski, es factible la generación de resoluciones, informes, esquelas y comunicaciones de manera interna, e inclusive, se tomen en cuenta normativas de la Presidencia del Consejo de Ministros con la Resolución Ministerial N.º 087-PCM sobre gobierno digital (4.3.e).

4.4. Calendarios de conservación

Es importante que los calendarios de conservación estén orientados por regulaciones para la ejecución de la disposición de documentos (Asociación Española de Normalización y Certificación, p. 23). La División de Archivo maneja información acerca del tiempo total de vida útil de las series documentales que han sido analizadas por las unidades de organización de la Sunat. En estas acciones “[se] determinan cuáles serán las series permanentes o temporales considerando el proceso de disposición final” (4.4.a).

Los análisis obtenidos en la sección de identificación y valoración sirven para “establecer reglas para la conservación y disposición de documentos” (Asociación Española de Normalización y Certificación, p. 23). Las regulaciones están desarrolladas por el ente rector de la gestión documental en el Perú que es el Archivo General de la Nación AGN. Asimismo, las unidades de organización de la Sunat coordinan con la DAC para realizar la programación de los calendarios (4.4.b).

La norma ISO señala que “los calendarios de conservación identifican grupos o clases de documentos que comparten periodos de conservación y acciones de disposición” (2016, p. 23). Efectivamente, la DAC “maneja series documentales que se componen por diversos tipos de documentos agrupados por características similares como el periodo de retención o el tiempo de vida útil [...]” (4.4.c).

Otra de las recomendaciones que establece el estándar ISO es la información que debe contener los calendarios de conservación tales como “los identificadores para la clase, la acción de disposición, el periodo de conservación y los eventos desencadenantes” (2016, p. 23). Las fichas registradas por la DAC contienen este tipo de información para cada serie documental (4.4.d).

De igual modo, el calendario de conservación tiene que considerar las “funciones relevantes, actividades y procesos de trabajo” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 23). En concreto, la DAC como unidad que dirige la gestión documental en la Sunat debería considerar con suma importancia las funciones y procesos para verlos reflejados en la elaboración de los instrumentos. Si bien el calendario de conservación “se alinea con las funciones que ha establecido la organización” (4.4.e), sería de mayor provecho que se describan expresamente las funciones relevantes por cada proceso de trabajo.

Adicionalmente, los calendarios de conservación tienen por función validar los procedimientos para la transferencia de documentos (Asociación Española de Normalización y

Certificación, 2016, p. 23). Al respecto, en la DAC el calendario de conservación está alineado a los cronogramas de transferencia y de eliminación de documentos [...]” (4.4.f).

Finalmente, la norma internacional estipula que los calendarios de conservación “aprueban fechas, implementan y revisan regularmente para tener en cuenta los requisitos cambiantes” (2016, p. 23). Particularmente en la DAC se han elaborado los cronogramas de transferencia de manera anual y se promueven las modificaciones (4.4.g). Así pues, la DAC cumple con supervisar y documentar la implementación de los calendarios de conservación (4.4.h).

Los cuadros de clasificación que maneja la DAC cumplen la función básica de vincular los documentos con los permisos y accesos correspondientes en aras de priorizar las reglas de confidencialidad y seguridad de la información. Los cuadros de clasificación deben ser basados en procesos, de este modo se podrá relacionar de manera más precisa las acciones de la Sunat en función de las actividades que se desarrollan. Es útil además incluir tesauros o vocabularios que maximicen la búsqueda de los documentos y estén disponibles rápidamente para los diversos grupos de interés que los requieran.

Las restricciones y limitaciones al acceso de los documentos se encuentran establecidos en diferentes normas y procedimientos detallados. El sistema de gestión documental debe permitir una revisión total de los derechos de acceso a los documentos considerando la valoración de las unidades de organización dueñas de los activos de información.

5. Procesos para la creación, captura y gestión de los documentos

5.1. Creación de documentos

La División de Archivo Central de la Sunat recibe los documentos generados por las unidades de organización de la Sunat en el proceso denominado transferencia. La norma ISO refiere que la creación “implica tanto la creación de contenido como de metadatos que documenten las circunstancias de su creación (2016, p. 24). Ante ello, es posible afirmar que los documentos producidos en la Sunat se crean, capturan y reciben con el objetivo de ejecutar los diversos procesos tributarios o aduaneros de la organización y, aquellos que son transferidos, son registrados en los instrumentos conocidos como inventarios de detalle los cuales contienen información válida para efectuar los servicios archivísticos que usualmente se solicitan (5.1.a).

5.2. Captura de documentos

Usualmente los documentos que gestiona la DAC requieren conservarse durante periodos establecidos en el calendario de conservación. La norma ISO afirma que “es necesario mantener

y gestionar determinados documentos a lo largo del tiempo para cumplir con los requisitos identificados [...]” (2016, p. 24). Considerando ello, la Sunat procede a catalogar algunas series documentales de valor permanente las cuales no son sujeto de eliminación. Estos documentos “son digitalizados para evitar una posterior manipulación y conservarlos [...] se cuenta con documentos físicos y electrónicos con valor legal” (5.2.a).

Es manifiesta la necesidad de que los documentos tengan identificadores únicos y la consecuente generación y almacenamiento de los metadatos (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 24). Este requerimiento es considerado por la Sunat porque los documentos cuentan con numeración e identificadores que la DAC maneja en los inventarios de detalle. En cuanto a las relaciones entre documentos, la plataforma e-Chaski permite definir los vínculos entre documentos generados efectuando relaciones entre sí; es decir, empleando referencias (5.2.b).

5.3. Clasificación e indización de documentos

La División de Archivo recibe los documentos que son generados por las unidades de organización, estos activos ya han sido clasificados e indexados previamente. El diseño e implementación de los procesos de documentos requiere de la documentación e inventario.

Los documentos en la Sunat “se diferencian [...] por el tipo de negocio. Existen también documentos transversales como los documentos tributarios o aduaneros” (5.3.a). La norma alude a que los cuadros de clasificación dan cuenta del contexto del negocio (2016, p. 25). Asimismo, el estándar confirma que “la clasificación de documentos incluye vincular el documento con la actividad que está siendo documentada en un nivel adecuado, establecer vínculos entre documentos individuales y grupos de documentos, para documentar en todo momento las actividades de la organización” (2016, p. 25). En este aspecto, la Sunat como institución genera los documentos de acuerdo con el Documento de Organización y Funciones Provisional DOFP (5.3.b.).

Cabe señalar que el estándar internacional sostiene que la clasificación de documentos puede ejecutarse más de una vez bajo el proceso de reclasificación (2016, p. 25). Sin embargo, la DAC no ejecuta procesos de reclasificación de documentos, puesto que son transferidos aquellos que cumplieron con el periodo de retención los cuales se especifican en los inventarios de detalle (5.3.c.).

Por último, concerniente a la clasificación e indización de los documentos, la DAC genera metadatos que “se almacenan en una base de datos con los respectivos identificadores numerarios” (5.3.d.). Con ello, se cumple lo registrado por el estándar 15489 el cual explica que

“ se utilizan metadatos de indización para hacer que los documentos sean más fácilmente recuperables para los agentes con acceso autorizado” (2016, p. 25). En ese sentido, la DAC podría consolidar una base de datos más completa con los registros de documentos físicos que se migren a formatos electrónicos con metadatos almacenados.

5.4. Control de acceso

Para acceder a los documentos en cualquier organización es necesario tener una autorización en función del nivel de restricción, aunque algunas son de dominio público con lo cual no requiere de mayor diligencia. La ISO 15489 considera que existen procesos que dan soporte y autorización al acceso de los documentos. En ese marco, la DAC considera el nivel de sensibilidad de las series documentales y designa personal autorizado para gestionar estos documentos. Cabe señalar que las unidades de organización son dueñas de los documentos en custodia y son las responsables de conceder las debidas autorizaciones para acceder a sus archivos respectivos (5.4.a.).

Las reglas de acceso son mencionadas en la norma ISO (2016, p. 25). Al respecto, la DAC se sustenta en la Resolución de Superintendencia N.º 50-2019 que “contienen las disposiciones y reglas para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información” (5.4.b).

Las reglas de acceso, según la norma, se actualizan y sufren modificaciones tales como quiénes son las personas acreditadas, las fechas y otros metadatos. La DAC sostiene que “la clasificación que se realiza para brindar la autorización y acceso a los documentos está configurada a nivel de serie documental” (5.4.c.). La gestión de los archivos requiere que los metadatos se registren para cada documento lo cual se revela en el empleo de los documentos electrónicos.

5.5. Almacenamiento de documentos

Los documentos, independientemente del soporte, se encuentran en riesgo y merecen ser “protegidos contra el acceso no autorizado, las alteraciones, la pérdida o la destrucción, incluyendo el robo y las catástrofes” (2016, p. 25). Así pues, los lineamientos de la DAC conceden debida relevancia al tratamiento de documentos de acceso restringido que se suma con el plan de contingencia elaborado a nivel organización (5.5.a.).

La infraestructura también implica destinar recursos para poner en las organizaciones “un entorno y soporte de almacenamiento adecuados” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 25). La DAC posee ambientes en donde custodia los documentos en el distrito de San Luis. Asimismo, existen documentos que se localizan en Lurín, en consecuencia, existe un proyecto en desarrollo para integrar en una sola ubicación los documentos y sostener un

manejo más eficiente y ágil (5.5.b). Por otro lado, unidades de organización como Aduanas han visto las ventajas de la implementación de un sistema de gestión documental. La especialista de la División de Inteligencia Aduanera indica que las plataformas e-Chaski y SINE han mejorado bastante porque al gestionarse adecuadamente, se evita la pérdida de documentos y se mejora la trazabilidad (comunicación personal, 30 de junio de 2021, Anexo G).

El almacenamiento también concede importancia a los implementos de seguridad para la protección del personal en los quehaceres de manipulación (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 25). En la DAC se establecen normas específicas para el uso de equipos de protección personal y constantes capacitaciones para dotar de conocimiento referente a la seguridad (5.5.c.).

En caso se suscitaran catástrofes, es debido poseer de manera anticipada “el desarrollo y verificación de procedimientos definidos para la planificación y recuperación ante catástrofes y la formación del personal [...]” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 25). La DAC dispone de un plan de contingencia que se suma a la Directiva para la Reconstrucción de Expertos que data del 2021 (5.5.d-f)

Los datos que surgen de los procesos de almacenamiento deben registrarse con el fin de “localizar y supervisar la seguridad de los documentos” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 26). La DAC maneja la información compilada en los inventarios de detalle tales como datos de los archivísticos, los paquetes y los registros. Estos datos facilitan la ubicación de los archivos para brindar la respectiva atención de servicios archivísticos (5.5.g.).

5.6. Uso y reutilización

La DAC toma en consideración los periodos de vida útil de los documentos, puesto que “están disponibles según los tiempos de retención establecidos por las unidades de organización” (5.6.a.). Asimismo, la norma ISO valora que los sistemas de gestión documental sostengan un uso sencillo de los documentos lo cual es efectuado por la DAC a través del uso de la plataforma e-Chaski.

El uso y realización implica también resguardar los metadatos correspondientes (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 26). En la DAC se obtienen los metadatos en el momento de la generación de los documentos a partir de la plataforma e-Chaski. Estos metadatos permiten la ubicación para atender los requerimientos archivísticos de las unidades de organización (5.6.b.).

La seguridad juega un rol preponderante en la gestión de documentos y la DAC no es ajena a ello, por eso se obtienen copias digitalizadas de las series documentales clasificadas como

permanentes y, en caso de las series temporales, se seleccionan aquellas que cuentan con la mayor frecuencia de requerimientos (5.6.c). Estas acciones pueden ser consideradas también como procesos de migración de documentos. En la DAC se lleva a cabo la migración a microformas; es decir, documentos electrónicos gestionados bajo procedimientos específicos (5.6.d.).

Ahora bien, la norma ISO contempla también la adopción de medidas para garantizar el uso y acceso a los documentos en caso se suscite alguna catástrofe o siniestro que afecte el sistema de gestión documental (2016, p. 26). En este aspecto, la DAC presenta un plan de contingencia el cual aborda procedimientos necesarios para continuar con los servicios archivísticos (5.6.e.).

El aspecto de reutilización es afirmado en el estándar en el cual se sostiene que “la reutilización del contenido de un documento como parte de una operación de negocio crea un documento en un nuevo contexto, con metadatos independientes en el momento de la captura y en los procesos de gestión. Para tal caso, la DAC “incorpora los metadatos en sistemas homologados de la Sunat” (5.6.f). En ese sentido, es posible generar contenidos que se van sumando a los documentos siempre y cuando no hayan cumplido con el periodo de tiempo estipulado de vida útil.

5.7. Migración y conservación de los documentos

La norma ISO sostiene que los procesos de migración y conversión de los documentos “se planifican, documentan y comunican a las partes interesadas internas y externas” (2016, p. 26). Por tanto, la División de Archivo cumple con este requerimiento, puesto que se evidencia contacto entre las unidades de organización y la Supervisión de Digitalización para el cumplimiento de las acciones para documentos electrónicos. (5.7.a.).

Asimismo, cabe señalar que la DAC mantiene los documentos físicos en custodia que han migrado a formatos electrónicos. Esta unidad señala que “la migración se realiza a soportes de disco compacto que son copias sin valor legal cuya finalidad es la de facilitar la consulta” (5.7.b.). En caso de requerimientos de migración a formatos digitales “se consideran los metadatos de origen” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 26). Esto es relevante porque permitirá identificar el documento en un posterior servicio archivístico.

En particular, la DAC “cuenta con certificaciones en procesos de conversión por actores externos como SGS y Iron Mountain” (5.7.d.). De esta forma, se confirma el cumplimiento de la norma que estipula que es debido “[...] certificar los procesos de migración o conversión por una autoridad externa” (2016, p. 26).

5.8. Disposición

La disposición o también denominado proceso de eliminación de documentos se encuentra contemplada en la norma ISO 15489. Esta etapa de la gestión documental se realiza conforme “con los calendarios de conservación aprobados y vigentes”. En particular, la DAC sustenta los procesos de eliminación empleando las “tablas descritas en el PCDA cuyas fechas se encuentran aprobadas y autorizadas por el Archivo General de la Nación” (5.8.a.).

La conservación atañe tanto a los documentos como a los metadatos y se gestionan en atención a los respectivos calendarios (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 26-27). La DAC cuenta con información de las series documentales en custodia la cual describe los periodos de retención y el grado de confidencialidad. La herramienta desarrollada para este tipo de acciones es el Calendario Anual de Eliminación (5.8.b.).

La norma ISO instruye que “las acciones de disposición incluyen la destrucción de los documentos y metadatos” (2016, p. 27). La División de Archivo ha efectuado, en el ejercicio de las funciones propias, la destrucción de documentos. Estas acciones se registran y se deja constancia en las actas aplicando las medidas necesarias conforme al nivel de sensibilidad (5.8.c.).

Adicionalmente, el estándar contempla que “las acciones de disposición incluyen la transferencia de control de los documentos y los metadatos a la organización que ha asumido la responsabilidad de la actividad por reestructuración, venta, privatización u otro cambio de negocio” (2016, p. 27). Al respecto la Sunat tiene como antecedente la fusión de la sección tributaria con la aduanera. A partir de este suceso el control de los documentos y las responsabilidades las asume la DAC y otras series documentales han sido transferidas al AGN (5.8.d.).

La conservación permanente supone la “transferencia del control de los documentos y los metadatos a un archivo institucional o externo para la conservación permanente” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 27). En este caso, el Archivo General de la Nación recibe los documentos transferidos por las instituciones públicas (5.8.e.).

La DAC, en coordinación con la GADA, conforman el Comité Evaluador de Documentos. Este comité tiene la función de conceder la autorización de la disposición de los documentos (5.8.f). Para tal fin “se revisan antes la implementación para asegurar que los requisitos de gestión de documentos no han cambiado” (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 27).

Después de ejecutado el proceso de disposición será necesario conservar los metadatos de los documentos eliminados por un periodo determinado (Asociación Española de

Normalización y Certificación, 2016). En relación con esta premisa, la DAC conserva los inventarios de detalle de documentos físicos los cuales son eliminados de acuerdo con el periodo de retención, puesto que son considerados como una serie documental. En cuanto a documentos electrónicos se conservan datos mínimos que dan cuenta de las acciones de disposición efectuadas (5.8.g).

La destrucción de documentos en las organizaciones debe estar autorizada por los responsables competentes (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 27). La DAC cumple con disponer la autorización de la eliminación de documentos bajo criterios del Comité Evaluador de Documentos y los lineamientos establecidos por el AGN (5.8.h).

En algunas situaciones las organizaciones forman parte de litigios y procesos legales. Por ello, la norma ISO considera que “no deberían destruirse mientras la acción está en curso o se prevé su inicio” (2016, p. 27). La DAC sostiene que “los documentos [...] deben ser de procesos concluidos. En la práctica, las unidades de organización generadoras pueden solicitar la devolución de algunos documentos en calidad de transferencia para seguir los procesos pendientes 5.8.i.).

Finalmente, la norma establece que es deber efectuar la destrucción de documentos de manera tal que se garantice la seguridad en el proceso (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016, p. 27). La DAC “contempla que la disposición puede ejecutarse por un tercero cuando sobrepasa los recursos disponibles”. El proceso de destrucción implica el acuerdo de confidencialidad con la empresa especializada y se ejecuta la eliminación de documentos cuyo nivel de sensibilidad sea de uso público o de uso interno excluyéndose los documentos confidenciales y de uso restringido. El producto final que se obtiene es entregado al Comité de Administración del Fondo de Administración de Asistencia y Estímulo (Cafae) de la Sunat como un aporte para el reciclaje (5.8.j-k).

CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA DIVISIÓN DE ARCHIVO CENTRAL DE LA SUNAT

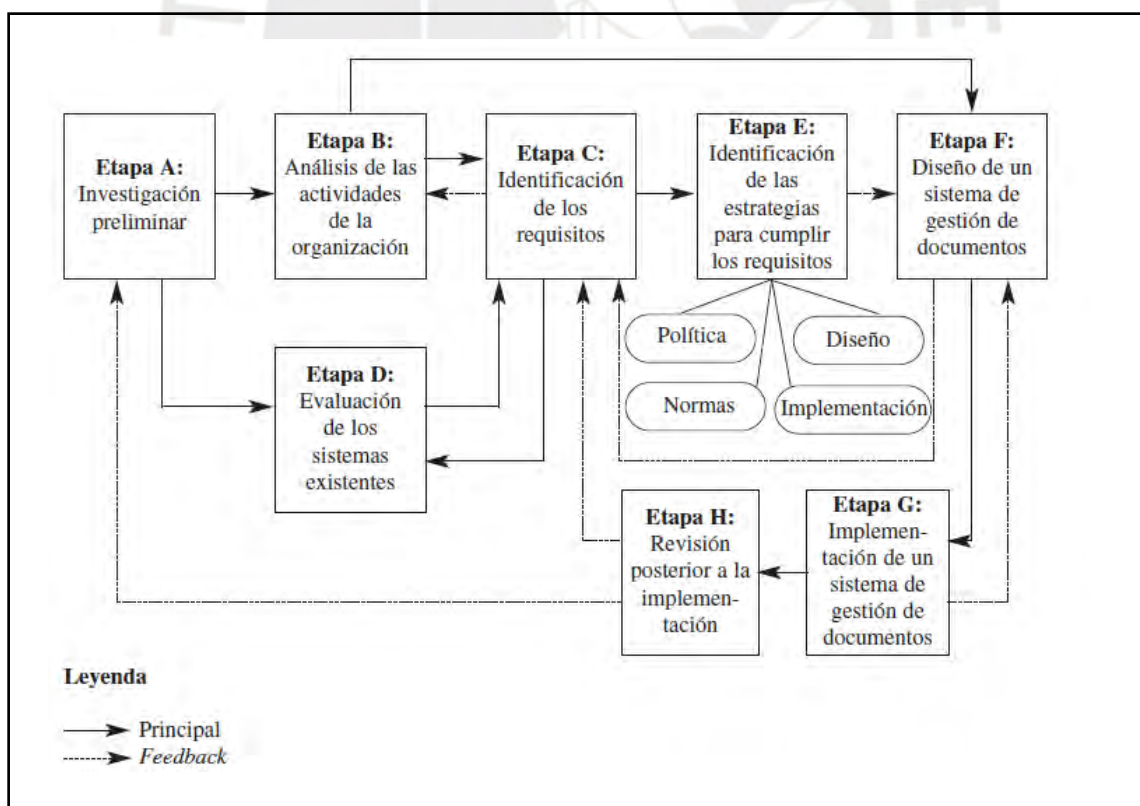
La Sunat es un organismo adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas en el Perú y como entidad pública se encuentra comprendida en el campo de aplicación de la Norma ISO 15489, puesto que necesita gestionar sus documentos de manera eficiente para brindar un mejor servicio a los diversos grupos de interés con los cuales se vincula.

1. Diseño e implementación

A continuación, se describe a detalle la propuesta de diseño e implementación del sistema de gestión documental basada en la Norma ISO 15489 en la cual se establecen las directrices.

Los autores Mónica Nielsen de Allende y Federico Taboada Cardoso (2006) presentan la metodología que la Norma Internacional ha propuesto en aras de ejecutar en las organizaciones la fase de diseño e implementación. Cabe señalar, que esta metodología no es lineal, sino que se desarrolla en un proceso iterativo tal como se observa en la siguiente figura.

Figura 7: Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Documentos



Fuente: Revista Española de Documentación Científica (2006).

Este gráfico es parte de la Norma ISO 15489. En él se señalan las etapas propias para el diseño e implementación del sistema de gestión documental. Inicia con la investigación preliminar Etapa A; luego, se da cabida al análisis de las actividades de la organización en la Etapa B. A continuación, se identifican los requisitos en la Etapa C. Se continúa con la identificación de las estrategias para cumplir los requisitos. En la siguiente Etapa F se diseña el sistema de gestión de documentos. Asimismo, en la Etapa G se implementa y en la etapa H se revisa, posteriormente se aplica una última revisión. Cabe señalar que esta estrategia es iterativa lo cual indica que es posible añadir cambios en curso y observar los resultados para efectuar correcciones en la implementación del sistema de gestión documental.

1.1. Etapa A: Identificación Preliminar

La División de Archivo Central en ejercicio de sus funciones vinculadas con la gestión documental de la Sunat deberá iniciar un proceso de investigación previa, puesto que este paso permite la “identificación y documentación del rol y propósito de la entidad, su estructura su entorno legal, regulatorio, administrativo y político, factores y debilidades críticos asociadas con la gestión de documentos” (Taboada & Nielsen, 2006, p. 44).

La Sunat cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones ROF en el cual se señala el rol de la entidad especificando las tareas y funciones en cada unidad de organización. La entidad tributaria también recoge el propósito, valores y principios en las ediciones de las memorias anuales que se realizan.

Ahora bien, la DAC responsable de la gestión documental debe diseñar y documentar el propósito como unidad de organización. Del mismo modo. En el aspecto regulatorio es vital la publicación secuencial y debidamente organizada de las normativas vigentes y las desfasadas en los repositorios virtuales o en las plataformas institucionales para la respectiva difusión dirigida a las personas que laboran en la institución.

Con respecto a los factores críticos y debilidades que, incluso son señalados en el Plan Anual de Trabajo Archivístico por la DAC, resulta sumamente necesaria la formulación de un diagnóstico a profundidad que sea desarrollado y validado por una organización externa especializada en gestión documental. A través de ello, será posible obtener resultados válidos para emprender el desarrollo del proceso de certificación de la ISO 9001 correspondiente a la gestión de calidad.

La identificación preliminar tal como lo afirma Taboada y Nielsen (2006) “es un precursor importante para la compilación de un esquema de clasificación de la actividad y el desarrollo de procesos basados en funciones para decidir qué documentos necesitan ser

capturados y cuánto tiempo deben ser retenidos” (p. 46). Al respecto, la DAC posee los cuadros de clasificación de las series documentales los cuales poseen la información relativa a metadatos, periodos, procedencia, numeración, identificación, entre otra información importante.

En referencia a los procesos, cabe precisar que la Sunat debe priorizar el levantamiento de la información referente a los procesos en todas las unidades de organización que conforman la entidad con el fin de representarlos y proponer modificaciones en virtud de la mejora continua.

Alonso, et al. (2007) refieren que los resultados de la investigación preliminar consisten en el “examen de la misión, visión y valores de la organización, de su política y estrategia, de sus objetivos, de su estructura organizativa, de las regulaciones específicas a las cuales están sometidas sus actividades y de los factores de éxito relacionada con la gestión de los documentos” (p. 8).

1.2. Etapa B: Análisis de las actividades de la organización

Taboada y Nielsen (2006) afirman que la finalidad de este paso “es desarrollar un modelo conceptual de qué hace una entidad y cómo lo hace. Demostrará cómo los documentos se relacionan con las actividades y procesos de la entidad” (2006, p. 46). Por su parte, Alonso, et al. refieren que “se puede proceder a identificar y analizar los procesos y actividades de la organización y examinar los circuitos documentales que se siguen para llevar a cabo estos procesos” (2007, p. 9). De igual modo, Elisa García (2014) sostiene que el análisis documental permite recabar la información sobre las series y los documentos generados en la organización.

Esta parte se sustenta con los resultados a obtener con esta metodología los cuales son señalados por Alonso, et al. Los actores refieren que es “útil efectuar un análisis secuencial que describa mediante diagramas de flujo los procesos clave [...] los diagramas de procesos permiten visualizar qué documentos se producen en cada parte del proceso, cómo se transmite la información de una unidad a otra, y quién es responsable en cada momento del manejo y custodia de los documentos” (2007, p. 9).

En esta etapa resulta sumamente relevante conocer a profundidad qué tipos documentales custodia y maneja las unidades de organización de la Sunat. Asimismo, se podrá determinar qué actividad desarrolla cada unidad de organización en relación con los documentos producidos y cuál es la participación en cada una de las actividades archivísticas.

Como resultado de este paso, se obtendrá un cuadro de clasificación actualizado que muestre “las funciones, actividades y operaciones que generan documentos” (Alonso et al., 2007, p. 9). Los productos que se obtendrán luego de efectuado el análisis de las actividades de la organización son la descripción de las actividades de la Sunat y de los procesos de negocio, el

esquema de clasificación de las actividades que detalle las funciones de la Sunat, el mapa de procesos de la Sunat que señale la generación de documentos, el tesoro para el control del lenguaje y el instrumento de disposición (Taboada & Nielsen, 2006).

1.3. Etapa C: Identificación de los requisitos para documentos

La finalidad de este paso consiste en “determinar los requisitos que se tienen que cumplir para crear y mantener documentos que evidencien un análisis sistemático de las necesidades de la organización, las obligaciones legales y normativas y la reducción de cuentas” (Alonso et al., 2007, p. 9). Taboada y Nielsen sostienen que “este proceso también provee el fundamento para la creación, mantenimiento y selección de los documentos, la base para diseñar sistemas que capturarán y mantendrán los documentos, y la indicación para medir el rendimiento de los sistemas existentes” (2006, p. 47).

En esta etapa se sitúan los diversos requisitos que la DAC y, en general, la Sunat debe cumplir en la creación, recepción y custodia de los documentos en el ejercicio de sus actividades cotidianas. Ahora bien, la finalidad de conservar los documentos se remite al potencial de usabilidad, puesto que permite el desarrollo de las actividades. Asimismo, los documentos son garantía de que las personas que laboran en la organización están asumiendo las responsabilidades asignadas y crea el espacio propicio para la rendición de cuentas.

Los resultados que se obtienen producto de la identificación de requisitos para documentos son el calendario de conservación y la tabla de acceso y seguridad (Alonso et al., 2007). Asimismo, se obtienen como productos de esta etapa instrumentos tales como la lista integrada de fuentes con los requisitos de los documentos relevantes para la Sunat; la lista de requisitos regulatorios y administrativos que se vinculen con las necesidades de la sociedad, las unidades de organización de la Sunat y las instituciones públicas; el reporte de evaluación de riesgo en el que se vea involucrada la dirección y las autoridades tanto de los archivos regionales como los representantes de los archivos de gestión de la Sunat.

1.4. Etapa D: Evaluación de los sistemas existentes

De acuerdo con Taboada y Nielsen (2006) el objetivo de la evaluación consiste en “examinar los sistemas existentes de una entidad para los documentos y cualquier otro sistema de información para medir el alcance de estos en la captura y mantención de los documentos de las actividades administrativas” (p. 48).

En este paso, “se analiza el sistema de gestión de documentos y otros sistemas de información relacionados con el fin de valorar si incorporan y mantienen los documentos necesarios de una manera fiable, íntegra, exhaustiva, sistemática y conforme a los requisitos

identificados (Alonso et al., 2007, p. 9). En ese sentido, se considera en esta etapa el análisis del sistema de gestión de documentos y del sistema de información. La valoración de estos sistemas se realiza en función de la eficiencia para incorporar y mantener los documentos que se han producido en las actividades de la Sunat. La evaluación permitirá visibilizar mejoras en los sistemas existentes e iniciar el proceso de reforma o rediseño.

Actualmente, la Sunat posee un Modelo de Gestión Documental MGD el cual considera la mejora continua. De este modo, se ha encuentra reemplazando el sistema de trámite documentario denominado SIGAD-TD y el SIGED, destinado a la creación de documentos internos, por el sistema de gestión e-Chaski que funciona de manera vinculada con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado PIDE (Sunat, 2020a). En comunicación personal con la especialista 1 del área de División de Inteligencia Aduanera, se sostiene que la documentación que se crea se almacena en el portal PIDE la cual es una plataforma interinstitucional que tiene el Estado peruano y que sirve de comunicación y para la remisión de documentación (comunicación personal, 30 de junio de 2021, Anexo G),

Los resultados que se obtienen conforme con lo señalado por Taboada y Nielsen (2006) son un inventario de los sistemas administrativos con los que cuenta la institución y un reporte de los requisitos de gestión documental.

1.5. Etapa E: Identificación de las estrategias para cumplir con los requisitos

En esta etapa se consideran las políticas, procedimientos y normas que sustentan la generación de los documentos y su custodia. Estos lineamientos construirán la estrategia de la Sunat considerando la naturaleza de la institución cuyo objetivo es administrar los tributos y las aduanas; el tipo de actividades de carácter tributario y aduanero que se ejecutan, las herramientas tecnológicas y la cultura organizacional (Taboada & Nielsen, 2006).

Por su parte, Alonso, García y Lloveras (2007) mencionan que la estrategia puede incorporar “el establecimiento de políticas, normas o códigos de buenas prácticas de gestión, la asignación de responsabilidades y competencias, la elaboración de procedimientos e instrucciones de trabajo; el diseño, implementación y administración de nuevos componentes de los sistemas [...]” (p. 10). Esta estrategia debe ser validada por los actores que se ven involucrados en la gestión documental de la Sunat. Adicionalmente, es importante la descripción y definición de las actividades que se van a desarrollar juntamente con los indicadores en cada caso.

Al finalizar la etapa de identificación de las estrategias, se podrá disponer de una propuesta planificada que se vincule con la creación, uso y conservación de los documentos de

archivo de la Sunat. Estos insumos serán fuente principal para asumir el rediseño del sistema de gestión de documentos.

Los *outputs* o resultados de esta etapa de identificación de estrategias según Taboada y Nielsen (2006) son una relación de estrategias cuya finalidad sea satisfacer los requisitos en gestión documental que sean compatibles con las necesidades y objetivos planteados por la Sunat con el que se recomiende una estrategia de diseño global de gestión documental.

1.6. Etapa F: Diseño de un sistema de gestión de documentos

La presente etapa se refiere a la transformación de estrategias que estuvieron estipuladas en la etapa E y que se conforman en un plan para el sistema de gestión de documentos para la Sunat que cumpla con los requisitos descritos en la sección C y solucione los puntos de mejora que han sido visibilizados en la Etapa D (Taboada & Nielsen, 2006).

Esta Etapa F tiene el objetivo de “traducir las estrategias adoptadas en la etapa anterior en un plan de actuación que cumpla con los requisitos identificados en la Etapa C y que solucione las deficiencias detectadas en la Etapa D. Este plan aporta una visión de conjunto en que se integran los diferentes elementos del sistema” (Alonso et al., 2007, p. 10).

En esta parte de la metodología es preciso considerar a las personas, los procesos, las herramientas y la tecnología. Por ello, en esta etapa es posible rediseñar los cambios en los sistemas, procesos y prácticas actuales que poseen las unidades de organización de la Sunat. Asimismo, es factible el desarrollo de la integración de soluciones tecnológicas en coordinación directa con la Intendencia Nacional de Sistemas de Información INSI.

El especialista Kenny Cruzado refiere que un sistema de gestión documental supone la mejora continua; es decir, lo que se produce sirve como información a ser utilizada en la posterioridad y el fin es el aprendizaje en la organización (comunicación personal, 24 de enero de 2022, Anexo F). Cabe señalar que en esta etapa se ejecuta la convocatoria a los profesionales de gestión de documentos y otros expertos de especialidades multidisciplinarias con el fin de cooperar con los usuarios de los documentos de archivo. Al término de la ejecución de esta etapa los resultados a obtener consisten en lo detallado en la siguiente tabla:

Tabla 26: Productos provenientes de la Etapa F

| | |
|---|--|
| 1 | Plan propuesto por las autoridades de gestión documental en la Sunat en el que se definen tareas, responsabilidades y plazos de ejecución |
| 2 | Informes desarrollados que recopilen los resultados de las revisiones y evaluaciones recurrentes del diseño establecido |
| 3 | Documentación referente a los cambios suscitados en los requisitos de gestión documental la cual es revisada por las autoridades de gestión documental |

Adaptado de Taboada y Nielsen (2006).

Tabla 25: Productos provenientes de la Etapa F (continuación)

| | |
|----|---|
| 4 | Reglas y especificaciones del sistema de gestión documental |
| 5 | Diagramas que plasmen la arquitectura y componentes del sistema de gestión documental de la Sunat |
| 6 | Modelos de enfoques del sistema en el que se observan procesos y flujos de datos |
| 7 | Especificaciones que describen la elaboración y adquisición de los componentes tecnológicos propuestos por INSI y los archivos de gestión de la Sunat |
| 8 | Cuadro de clasificación actualizado y validado por las unidades de organización de la Sunat |
| 9 | Planes de integración del proyecto de gestión documental y procesos |
| 10 | Plan de implementación del rediseño del sistema de gestión documental |

Adaptado de Taboada y Nielsen (2006).

1.7. Etapa G: Implementación de un sistema de gestión de documentos

Taboada y Nielsen (2006) sostienen que “el propósito del paso G es identificar sistemáticamente e implementar una mezcla adecuada de estrategias para implementar una mezcla adecuada de estrategias para implementar el plan diseñado en el paso F” (p. 51). A partir del plan diseñado en la Etapa F, en esta etapa G se tiene como finalidad la aplicación de las estrategias. Se apunta a la consolidación de los procesos, procedimientos, personas y el empleo de la tecnología disponible.

En el momento de integración de estos recursos es necesario disponer de financiamiento y hacer posible la rendición de cuentas. Dada la importancia y las ventajas que surgen, resultado de una buena gestión documental, es plausible incorporar una planificación y documentación de la implementación en curso.

Al término de esta etapa de implementación, la gestión documental de la Sunat debe haber alcanzado y puesto en marcha prácticas eficientes que cumplan con los estándares de calidad validados por organizaciones externas. En ese sentido, se espera que producto de estas acciones se pueda obtener .

Tabla 27: Productos provenientes de la Etapa G

| | |
|---|--|
| 1 | Plan de proyecto que especifique las estrategias adoptadas |
| 2 | Políticas, procedimientos y normas que se documenten, actualicen y publiquen |
| 3 | Materiales de formación para los trabajadores en diversos formatos que sirvan para inducción, capacitación y actualización |
| 4 | Informes de rendimiento con indicadores específicos y validados por las autoridades |
| 5 | Informes dirigidos a la dirección de la Sunat y al conjunto de funcionarios que compone el sistema de gestión documental |

Adaptado de Taboada y Nielsen (2006).

1.8. Etapa H: Revisión posterior a la implementación

Esta etapa tiene como objetivo la medición de la eficacia del sistema de gestión documental. Adicionalmente, se proponen mecanismos para solucionar las deficiencias que se

suscitan e, incluso, se desarrollan mecanismos para hacer factible la supervisión (Alonso et al., 2007). Del mismo modo, los autores Taboada y Nielsen (2006) sostienen que “[c]ompletando la revisión inicial de post implementación y conduciendo los chequeos periódicos, una entidad ayudará a garantizar un regreso continuo de sus inversiones en los sistemas de gestión de documentos” (p. 52).

Asimismo, en esta etapa se desarrolla un análisis exhaustivo de los documentos para corroborar si han sido creados, organizados y clasificados conforme con las necesidades de la Sunat y si se encuentran vinculados con los procesos. Se realizan también entrevistas al consejo directivo de la Sunat, a los jefes de los archivos regionales y supervisores, al personal y a los grupos de interés involucrados.

Un punto relevante para considerar es el diseño y aplicación de encuestas validadas con la finalidad de que se releven los datos para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos normativos y si se hallan aún puntos de mejora.

Es vital también coordinar acciones para las revisiones y monitoreo de la implementación. Por ello, se debe asegurar y alimentar el flujo de información que permita brindar datos actuales de manera frecuente basándose en indicadores establecidos para corroborar que la División de Archivo Central viene gestionando los documentos de archivo de manera adecuada y acorde con las políticas y estándares configurados previamente.

Al final de esta última etapa de la metodología, será posible obtener instrumentos que evidencien la implementación que son mencionados en la siguiente tabla.

Tabla 28: Productos provenientes de la Etapa H

| | |
|---|---|
| 1 | Desarrollo y aplicación de una metodología concreta destinada a evaluar objetivamente el sistema de gestión de documentos de la Sunat |
| 2 | Documentación del rendimiento del sistema actual y del proyecto en desarrollo |
| 3 | Formulación de un informe que documente las conclusiones y recomendaciones |

Adaptado de Taboada y Nielsen (2006).

2. Procesos y controles de la gestión de documentos

2.1. Instrumentos principales

La gestión documental de las organizaciones debe estar provista de instrumentos o herramientas que den soporte a las actividades. La Norma ISO contempla múltiples herramientas para cumplir con los requerimientos. En la siguiente tabla se detallan cada uno de ellos.

Tabla 29: Instrumentos de gestión documental

| | |
|---|--|
| 1 | Cuadro de clasificación basado en actividades que desempeña toda la organización |
| 2 | Tabla de acceso y seguridad |
| 3 | Tesoro de términos aceptados |
| 4 | Glosario de términos o vocabularios controlados |
| 5 | Análisis de riesgos en materia de gestión documental |
| 6 | Relación de asignación de responsabilidades |
| 7 | Registro de colaboradores y permisos de acceso a los sistemas |

Fuente: Taboada y Nielsen (2006).

2.2. Clasificación de las actividades de la organización

Elisa García refiere que “la gestión documental debe ser capaz de acompañar el rediseño y mejora de los procesos apoyando la identificación, simplificación y automatización de la información documentada que originan” (E. García, 2013, p. 157). Por ello, el proceso de clasificación basado en las funciones de la Sunat es propicio para sostener el sistema de documentos. Considerando los cuadros resulta preciso identificar las tareas que se desarrollan en la Sunat y se ubiquen en el contexto del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Estas actividades, funciones y procesos alimentarán la información con la que se construirá el cuadro de clasificación de los documentos. Optar por un tesoro es altamente útil y de manera similar facilita la gestión de documentos y la posesión de índices para identificar las categorías de documentos.

El sistema de clasificación proporcionará a la Sunat la organización y descripción de los activos que se administran en cada unidad. A través de la clasificación será posible obtener la descripción y correlación de los documentos que se administran en cada una de las unidades de organización. Con esta herramienta se potenciará el acceso, recuperación, uso y difusión de los documentos considerando la reserva tributaria y los límites que salvaguardan la confidencialidad y las características de la seguridad de la información.

La instauración y uso de las herramientas descritas anteriormente posibilitará a la Sunat el acceso fácil. Así pues, los sistemas de clasificación servirán de soporte a procesos de gestión de documentos tales como la custodia, la conservación y la disposición final.

2.3. Determinación del plazo

Considerando la norma ISO 15489, se recomienda tener en cuenta un análisis compuesto que determine el tiempo de conservación de los documentos (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016). En esa línea, es necesario establecer los marcos normativos y de carácter administrativo referente al mantenimiento de los documentos dentro del sistema. Para este fin, los plazos deben estar establecidos en función de los requisitos normativos que

determine cada unidad de organización en coordinación con la DAC y la GADA. Además, la duración del tiempo de conservación también requiere que se estructuren los usos del documento de manera descriptiva y explicativa.

Algunos documentos se utilizan de forma reiterativa. Por ello, es vital abordar la distinción entre los documentos de uso frecuente de aquellos que soportan acciones operativas específicas. Es probable que algunos documentos sean eliminados del sistema de documentos dado que cumplieron con la función encomendada. Sin embargo, dado el contexto de la administración pública y las normas relativas a la reserva tributaria es necesario considerar los criterios de conservación y protección de la información considerando como objetivo el descongestionamiento de la capacidad de almacenamiento de los archivos.

De igual manera, respecto a la conservación de los documentos es necesario que se consideren las relaciones con otros sistemas de gestión documental, puesto que la Sunat maneja múltiples plataformas que deben estar interrelacionadas y funcionar de manera coordinada. La interrelación proporcionará que los documentos generados sirvan de referencia para la creación de otros en aras de garantizar el adecuado curso de los procesos de la institución.

Es fundamental también en lo que respecta a la conservación, determinar qué documentos son fundamentales para el aseguramiento de la continuidad de las actividades propias de la Sunat y cuáles suscitarían riesgos en caso de pérdida o deterioro. Para este fin, el empleo de herramientas de gestión de riesgos como un plan de contingencia y prevención de siniestros proporcionaría soporte al manejo de documentos.

Por otro lado, la conservación de documentos también implica que se definan los indicadores de eficiencia de acuerdo con los niveles de cumplimiento de los parámetros de conservación de los documentos hasta la disposición final. Además, es importante desarrollar una valoración y análisis de costo beneficio no financiero de la conservación de los documentos con el fin de determinar el periodo de retención adicional luego de cumplir con los objetivos organizacionales (Revista Española de Documentación Científica, 2006).

Dentro del sistema de gestión documental de la Sunat, es necesario que todos los documentos de archivo deban estar contemplados en algún tipo de calendario de conservación y disposición. Los plazos de conservación o periodos de retención deben estar uniformizados y ser dados a conocer mediante manuales y procedimientos a las unidades de gestión de archivo.

2.4. Elaboración de la tabla de acceso y seguridad

Es importante disponer de una herramienta que permita identificar cuáles son los derechos de acceso y las restricciones para con los documentos de archivo de la Sunat cuyas políticas

salvaguardan datos de carácter confidencial y sensible. La administración tributaria y aduanera por su complejidad requiere que el marco normativo se encuentre estructurado en función de criterios de seguridad y acceso. Aliaga (2015) refiere que los modelos de excelencia en gestión están respaldados por diversos sistemas entre los que destaca el tema de la seguridad de la información con la finalidad de sostener la mejora e innovación de productos.

Son tres los ejes para configurar la tabla de acceso y seguridad: el análisis del marco normativo de la Sunat, el análisis de la actividad tributaria y aduanera, y la evaluación de riesgos. El acceso y seguridad dependen de la característica principal de la Sunat el de preservar la reserva tributaria de los contribuyentes.

El acceso a los documentos de archivo puede encontrarse con restricciones en aras de proteger la información personal referida a la información tributaria proporcionada a la Sunat, la seguridad pública y los privilegios legales y profesionales.

Los derechos de acceso también se deben considerar en aras de fortalecer el buen gobierno organizacional, la libertad de información, la protección de la intimidad, el orden jurídico y la legislación archivística. La tabla de acceso debe considerar estos derechos y normativas para dotarse de utilidad.

La tabla de acceso tiene por finalidad identificar los derechos de los contribuyentes, las instituciones y los funcionarios. Asimismo, la tabla debe identificar el área de riesgo que exista en la violación a la reserva tributaria y de la confidencialidad. A su vez, este instrumento deberá identificar los protocolos de seguridad que la DAC tenga en sus procedimientos, infraestructura y herramientas de seguridad disponibles.

3. Procesos de la gestión de documentos

Los procesos de gestión documental son secuenciales entre estos se enumera la incorporación o captura, el registro, la clasificación, la asignación de acceso y seguridad, la definición de la disposición, el almacenamiento, el uso y trazabilidad, y la disposición.

3.1. Incorporación o captura

La incorporación es un proceso archivístico en el cual se decide si el documento va a ser sujeto de creación y conservación. Se define además el acceso a estos documentos y se determina cuál será el periodo de retención (Taboada & Nielsen, 2006). El medio de apoyo con el que cuenta la División de Archivo Central son herramientas tales como el calendario de conservación y de disposición final.

Los documentos cuya conservación puede prescindir ocurre cuando no se obliga a la Sunat o a los administrados a emprender una operación o proceso. También se exoneraría la conservación de aquellos que no documentan una obligación o responsabilidad de tipo tributaria o aduanera o, incluso, cuando los documentos no contienen información del negocio de la Sunat o de partes relacionadas (instituciones públicas) .

La secuencia cronológica en los documentos de la Sunat es necesaria, puesto que se agrupan por expedientes debidamente clasificados o incluso también se organizan en folios independientes. La digitalización provee mejoras sustanciales en este aspecto, puesto que la organización de los registros es más flexible y es posible ejecutar acciones más ágiles.

Los metadatos deben considerar las siguientes características que se relacionen con los documentos de archivo. Estos deben describir el contenido y contexto en el que fueron generados los documentos y deben asegurar que el documento de archivo sea evidencia de los procesos ejecutados; así también los metadatos asociados deben habilitar que el documento de archivo se pueda recuperar para cumplir con el requerimiento del servicio solicitado. En comunicación personal con el especialista en gestión documental Kenny Cruzado, sostiene que “el término «metadatos» es un término ya controlado que sirva para recuperar la información que uno necesita” a los metadatos por su importancia en el proceso de recuperación de documentos (24 de enero de 2022, Anexo F).

3.2. Registro

En el momento de la generación de documentos de la Sunat es imprescindible crear un registro que deje constancia y evidencia de las acciones que se han ejecutado. Además de ello, es necesario la asignación de identificadores únicos para localizarlos.

El registro del documento deberá contener los siguientes datos: el título del documento, una descripción o resumen que detalle las principales características, la fecha de creación, la fecha y hora de la comunicación y recepción, el autor en cada unidad de organización, el destinatario que en el caso de la Sunat son las organizaciones públicas y los contribuyentes. Asimismo, los documentos deben estar organizados según los cuadros de clasificación y estar vinculados con los procesos de la organización (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016).

3.3. Clasificación

La clasificación hace referencia al proceso de identificación de categorías en las actividades y procesos que la Sunat ha establecido. Por lo general, tal como sostiene Vázquez (2008) la clasificación se segrega por tipo documental o por tradición. De este modo, los

documentos de archivo se conglomeran en las denominadas series documentales con el objetivo de facilitar las condiciones de acceso, el manejo y el control.

El proceso de clasificación requiere que se identifique el proceso del cual el documento es evidencia. Asimismo, implica la localización y determinar la jerarquía del proceso en el sistema de clasificación y, finalmente, corroborar que la clasificación se encuentre vinculada con la información de la estructura organizacional.

La estructura de la clasificación en cuanto a la cantidad de niveles y detalles considera las responsabilidades asignadas a cada unidad de organización de la Sunat, la naturaleza de las actividades aduaneras y tributarias, la estructura organizacional, la tecnología disponible y la evaluación de la gestión de riesgos.

3.3.1. Vocabulario controlado

Los documentos que se generan en la Sunat deben contar con datos descriptivos haciendo uso de vocabularios controlados. Los tesauros facilitarían el manejo de los documentos para una mayor precisión en la localización (Velios & St. John, 2021) La Sunat presenta un alto nivel de exigencia de responsabilidad y control público, en ese marco la necesidad de precisión y rapidez en la localización de documentos se tornan urgentes aunado a un control permanente.

3.3.2. Indización

La indización consiste en establecer términos e identificadores a cada documento de archivo de tal manera que se encuentren organizados y clasificados en diversas categorías (F. J. Crespo, 2019). En el caso de las unidades de archivo transferidos se generan las ubicaciones topográficas de los documentos para su posterior localización. Cabe mencionar que la indización en la DAC se encuentra en sistemas informáticos. Se apunta a disponer de un sistema de gestión documental cuya indización permita la búsqueda por perfiles, tipo de documento, materia, contenido y uso.

3.3.3. Lista de encabezamientos

Según la Norma ISO 15489 esta herramienta es un conjunto de términos que están estipulados en el cuadro de clasificación. Sin embargo, no se percibe el significado de estos referidos términos ni los vínculos con otros (Asociación Española de Normalización y Certificación, 2016). La finalidad de esta lista es que se comprenda de manera uniforme los términos utilizados por las personas de los equipos de trabajo para designar las herramientas de manera tal que haya una comunicación e interacción más clara y comprensiva.

3.3.4. Tesauro

El tesauro se define como una lista de denominaciones que se interrelacionan mediante vínculos semánticos y que cuentan con jerarquía de equivalencia. La utilidad del tesauro es ser una guía para clasificar los términos durante la clasificación de los documentos de archivo. En cada palabra se describe exactamente el significado y se plasman también las relaciones que se hallan con otros términos. La autora María del Carmen Raba (2018) considera en una metodología de auditoría que es necesario poner en funcionamiento prácticas que contribuyan con la gestión documental como es el tesauro.

Cabe destacar que el tesauro que adopte la DAC debe considerar múltiples entradas, de tal forma, que remita a las personas desde las palabras menos usadas en los términos archivísticos a la terminología empleada comúnmente en la gestión documental.

3.4. Asignación de categorías de acceso y seguridad

El acceso a los documentos se vincula con el cuadro de clasificación. De esta forma se definen las restricciones y permisos en el manejo de los documentos de archivo. Por ello, es necesario considerar las siguientes acciones: determinar cuál es el proceso que el documento respalda, verificar cuál es la unidad de organización dueña del documento, contemplar los procedimientos correspondientes para la manipulación de los documentos de archivo.

El acceso a los documentos de archivo que custodia la Sunat se restringe dado que su condición de reserva tributaria e información confidencial y grado de sensibilidad. Asimismo, es necesario formular las consultas pertinentes a las unidades de organización para contemplar el nivel de confidencialidad a aplicar. Siguiendo ello, es posible adoptar medidas de contingencia que prevean situaciones forzosas como pérdida o daño de la información. La autora Elisa García (2013) propone el diseño de mapas de seguridad de la información, puesto que permite la visualización de las interrelaciones de los procesos existentes y se observan los permisos o restricciones en el acceso. En ese sentido, es necesario detallar un plan de acción que tenga en consideración la gestión de riesgo en todas las instalaciones en las que se custodian los documentos de manera periódica.

3.5. Almacenamiento

Los ambientes de la DAC cuentan con un acondicionamiento apropiado y con medidas de seguridad que posibilitan su protección. Sin embargo, es necesario conceder especial importancia a las unidades de archivos de gestión y los archivos regionales para formular un diagnóstico de su situación general en aras de cerrar las brechas pendientes de resolución.

En el momento de incorporar un documento al sistema de gestión documental se ha tomado la decisión implícita de almacenarlo. En ese sentido, las condiciones de almacenamiento deben estipular la protección y la accesibilidad de los activos en todos los niveles de archivo de la institución. Raba (2018) afirma que “[a]ctualmente los sistemas de información de gestión documental, producen grandes volúmenes de documentos en medio digital, sonoros, multimedia, que deben ser determinantes a la hora de diseñar los manuales y sistemas integrados de conservación” (p. 27). Por consiguiente, las organizaciones cuyo acervo documentario maneje diversos formatos, debe configurar el diseño de la conservación de acuerdo con el volumen e indicadores de crecimiento de los registros.

Osebe et al. (2018) advierten que uno de los desafíos más frecuentes que presenta la gestión documental es la insuficiente capacidad de almacenamiento y espacio. En ese sentido, la DAC deberá manejar los medios eficaces para almacenar los documentos de archivo después de su generación y se programen evaluaciones periódicas de las condiciones de almacenamiento tomando en consideración los requisitos y políticas establecidos en los lineamientos que deben ser de difusión y actualización constante.

A través de la gestión de riesgos, la DAC determina cuáles son las condiciones mínimas para el almacenamiento físico y los procedimientos adecuados para la manipulación. Ahora bien, las condiciones de almacenamiento también deben poseer medidas referentes a la seguridad y las restricciones en el acceso dependiendo del nivel de sensibilidad. Aquellos documentos que son imprescindibles para la continuidad del negocio deben poseer respaldo en copias de seguridad.

La gestión de riesgos en la DAC debe tomar en cuenta el plan de recuperación de catástrofes; es decir, poseer acciones definidas en caso se suscite un suministro y cuáles son los procedimientos para ejecutarse en esos casos con el detalle de las funciones de las personas en los respectivos equipos de trabajo.

Las condiciones básicas de almacenamiento que debe considerar la DAC versan sobre el volumen y tasa de crecimiento de los documentos. Conviene, en ese sentido, relevar datos precisos referentes a los documentos físicos y electrónicos y proyectar la capacidad de almacenamiento en general de la Sunat. Tanto el dato de almacenamiento como las tasas de crecimiento tienen que ser correlacionadas, puesto que asegurará un correcto manejo del almacenamiento.

Las características físicas de los almacenes o repositorios deben someterse a la evaluación del cumplimiento de parámetros básicos. Las condiciones ambientales tales como la humedad, la temperatura, iluminación solar y características de peso y superficie de los contenedores implica detallar técnicamente las condiciones mínimas en las que se procure que los soportes estén resguardados apropiadamente y se evite la pérdida o daño de la información (Taboada & Nielsen,

2006). Aquellos soportes electrónicos requieren también de la renovación periódica y de actualizaciones pertinentes en función de los datos e información que proporcione los controles de calidad.

3.6. Uso y trazabilidad

Los metadatos correspondientes a cada documento de archivo tienen que registrarse en el sistema de documentos. En esa línea, el uso de los documentos necesita definir las responsabilidades de cada persona que labora en la DAC y los permisos que le fueron otorgados. Alonso et al. (2007) sostienen que la trazabilidad es importante para “que se garantice, por un lado, que únicamente los usuarios con los permisos adecuados llevan a cabo actividades que les han sido asignadas y, por otro lado, que los documentos pueden ser localizados siempre que se necesiten” (p. 13). En la entrevista sostenida con el especialista en gestión documental Kenny Cruzado, se define a los metadatos como el conjunto de información para “recuperar ese documento, por el número de documento, fecha de creación, tipo de documento. Sí, es muy importante” (comunicación personal, 24 de enero de 2022, Anexo F).

El sistema de gestión documental debe definir de manera específica las responsabilidades de cada persona que labora y también debe establecer los permisos otorgados en el manejo de los activos. Asimismo, merece especial atención señalar los derechos y limitaciones que tienen las personas externas a la DAC y es necesario el registro de los que forma parte los documentos.

La trazabilidad de los documentos prioriza que solo las personas con las debidas autorizaciones ejecuten las tareas delegadas en aras de sostener y proteger la seguridad de los documentos. Teniendo en cuenta el manejo de información sensible vinculado a tributos y gestiones aduaneras, es debido conceder especial importancia a las medidas de control. Adicionalmente, se podrían obtener indicadores de uso de los documentos de archivo para enlazarlos con datos de la disposición final. La DAC debe disponer de un sistema de supervisión en la gestión de documentos que integre los registros ya sea en formatos físicos, códigos de barras, identificación por radiofrecuencia RFID o incluso nuevas tecnologías disponibles para brindar información.

Se rescata que la trazabilidad en el manejo de los documentos debe proporcionar una localización ágil en un periodo de tiempo establecido en los procedimientos y en concordancia con las necesidades de los grupos de interés vinculados.

3.7. Disposición

La destrucción física o también denominado proceso de eliminación en la DAC pretende destruir los documentos físicos cuyo periodo de retención ha cumplido y no son sujeto de alguna transacción pendiente o sean recurso para algún proceso tributario o aduanero. El proceso de destrucción cumple con exigir el consentimiento de las autoridades responsables. Se expiden resoluciones respecto a la destrucción y una serie de documentos que son evidencia del proceso de ejecución.

Según Alonso, García y Lloveras (2007) en cuanto se haya finalizado el periodo de conservación de los documentos en custodia, se procede con la disposición que está bajo programación en el instrumento denominado calendario de conservación. Los documentos en la DAC que cumplan con los periodos de retención y los criterios que establece la normativa deben depurarse teniendo en cuenta políticas medioambientales. Asimismo, se sugiere implementar acciones relativas a la gestión del conocimiento en la Sunat ligadas a la gestión documental.

3.8. Transferencia de la custodia o propiedad de los documentos

La transferencia de documentos es el proceso que concede la responsabilidad de los documentos de una organización a otra (Taboada & Nielsen, 2006). En el caso de la Sunat, desde los archivos de gestión a los periféricos o al archivo central. En esta organización, la principal motivación para ejecutar las transferencias es el descongestionamiento de la capacidad de almacenamiento que poseen los archivos y dar cumplimiento a los periodos de retención establecidos. Los documentos son transferidos físicamente en unidades de almacenamiento (cajas archivísticas) con medidas de seguridad para su conservación, identificación y recuperación posterior en caso se necesite usar en alguna futura transacción.

La transferencia debe encontrarse sujeta a especificaciones tales como la definición de las necesidades operativas y de gestión alineadas conforme con los procedimientos definidos. Asimismo, es necesario establecer una política de transparencia y evaluación recurrente durante los procesos de transferencia. Además, es vital la determinación de los impactos a través de un análisis de la gestión de riesgos y comprobar que la DAC cumple con las normativas vigentes.

La DAC podría diseñar un proyecto que evalúe a futuro el manejo de los documentos electrónicos en coordinación directa con la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de la Sunat considerando la compatibilidad del *hardware* y del *software*, los metadatos que controlen y brinden información contextual, contratos de las licencias adquiridas y las normas y procedimientos en gestión documental.

Dentro del procedimiento de transferencia, el marco normativo debe establecer procedimientos específicos para el manejo de los documentos que contienen información sujeta a reserva tributaria. Por esta razón, la configuración de criterios de sensibilidad en determinadas series documentales resulta necesaria.

4. Supervisión y auditoría

La supervisión en la gestión documental reside en cumplir la normativa vigente que suscribe la Sunat que es la de garantizar que los documentos de archivo son evidencia fiable de las transacciones que se desarrollan en la Sunat en cumplimiento de los objetivos organizacionales. Al respecto, Taboada y Nielsen (2006) afirman que “[e]l cumplimiento del monitoreo debe ser llevado a cabo regularmente para asegurar que los procedimientos y procesos de los sistemas de documentos están siendo implementados de acuerdo a las políticas y requisitos organizacionales y están logrando los resultados anticipados” (p. 73). Por consiguiente, establecer medidas que garanticen el monitoreo de las actividades de gestión documental será fundamental porque con ello se permitirá mantener el servicio en condiciones que satisfagan los requerimientos de los grupos de interés con los que se vincula la División de Archivo.

La supervisión debe estar documentada porque se sustentará con base en normativa legal y los procedimientos de gestión documental. La designación de los procesos para supervisar el cumplimiento debe ser asignada a una organización independiente o externa. Las personas idóneas para ocuparse en estos cargos son aquellas que hayan formado parte del diseño de los programas de supervisión o responsables directos de la gestión documental. La supervisión puede ser programada de manera recurrente y agendada como política que rige la gestión de documentos.

La gestión documental de la Sunat para acreditar un diseño eficiente de su sistema debe contar con evidencia de que comprende los requisitos de los documentos en el contexto del negocio de la Sunat y posee medidas de seguridad que protegen los activos referentes a la gestión documental. De igual modo, se emplean herramientas disponibles de tecnología de la información y los procesos de gestión documental.

5. Capacitación y formación

El programa de formación busca el aprendizaje colectivo del personal de manera transversal, sobre todo quienes están involucrados en los procesos de gestión documental. La norma ISO 15489 contempla los alcances del programa de formación, así como la evaluación y monitoreo. Taboada y Nielsen (2006) sostienen que los programas de capacitación “deben cubrir roles y responsabilidades de, y estar dirigidos a, todos los miembros de la gestión, empleados, contratistas, voluntarios y cualquier otro individuo responsable de toda o parte de la actividad

administrativa de una entidad [...]” (p. 76). En ese sentido, el programa de capacitación no solo atañe al personal que labora en la institución, sino también a otros actores que se desempeñan como grupos de interés de la Sunat.

5.1. Requisitos de un programa de formación

Los directivos deben asumir un compromiso genuino en los programas de formación y gestionar la dotación de recursos suficientes para organizarlos. Es importante también convocar a entidades externas en la formación del personal como al Archivo General de la Nación, Instituto Nacional de Calidad, Presidencia del Consejo de Ministros, Tribunal Fiscal, entre otros.

5.2. Personal que debería ser formado

La formación debe involucrar no solo a los directivos de la DAC, sino a todas las personas que están involucradas en la gestión de documentos. La capacitación debe considerar a los directivos de la DAC, directivos y profesionales de los archivos regionales, periféricos y de archivos de gestión incluido el personal en formación y organizaciones proveedoras, voluntarios y personas con responsabilidad en la gestión documental.

5.3. Formación de profesionales de gestión documental

La Sunat requiere convocar y reclutar a personas que posean las habilidades y competencias apropiadas en gestión de documentos para formar parte de los equipos de trabajo responsables de la elaboración de los procesos de clasificación, documentos sobre el periodo de retención, disposición final, y diseño del sistema de documentos. Incluso se requiere convocar a expertos en el dominio de los sistemas informáticos y tecnologías de la información. Es vital asimismo el conocimiento de la actividad, propias del negocio de la Sunat, los procesos principales y rutinarios, así como los objetivos organizacionales.

Adicionalmente, la DAC puede convocar consultores experimentados en la gestión documental en organizaciones cuyo acervo documental y manejo hayan alcanzado. Indicadores favorables en una transformación y mejora de un sistema de gestión documental.

5.4. Métodos de formación

Los métodos de formación pueden contemplar los siguientes aspectos:

Tabla 30: Métodos de formación

| | |
|---|---|
| 1 | Programas de formación del personal periódicos con incentivos y participación del personal en el diseño |
| 2 | Personal involucrado e informado de los nuevos procesos o responsabilidades en modificación |
| 3 | Entrenamiento recurrente en el puesto de trabajo con seguimiento y soporte |

Fuente: Taboada y Nielsen (2006) p. 77-78.

Tabla 30: Métodos de formación (continuación)

| | |
|---|---|
| 4 | Reuniones informativas y seminarios sobre iniciativas de gestión documental con participación de organismos externos |
| 5 | Publicación de guías o manuales breves y conciso que mencionen las políticas y prácticas de gestión documental en la Sunat |
| 6 | Presentaciones de impacto y videos interactivos que sean distribuidos y difundidos de manera periódica y que formen parte de un programa de formación |
| 7 | Textos de ayuda o soporte provistos por la Intendencia Nacional de Sistemas Informáticos |
| 8 | Cursos de formación por instituciones educativas o asociaciones de profesionales en gestión documental en coordinación con la DAC y GADA. |
| 9 | Participación continua en convocatorias y concursos de gestión documental y buenas prácticas |

Fuente: Taboada y Nielsen (2006) p. 77-78.

5.5. Evaluación y revisión de la formación

Uno de los medios para determinar la comprobación de la formación es la ejecución de una auditoría. Tanto la eficacia como la efectividad del programa de formación pueden ser sujeto de evaluaciones de corte periódica y recurrente a través de los informes que contengan indicadores de desempeño y de carácter cualitativo.

Es preciso instaurar la participación plena del personal mediante la recopilación de información sobre el nivel de satisfacción con el programa de formación. De este modo, en una próxima oportunidad se podrán implementar los ajustes correspondientes como una manera de experiencia en aras de la mejora continua.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la presente sección se detallan las conclusiones las cuales se formulan considerando el análisis de la información que se relevó a través de los instrumentos de investigación en los capítulos precedentes. De igual manera, se tratan las recomendaciones que se brindan a la unidad de organización sujeto de la investigación y se finaliza con una descripción sobre las futuras líneas de investigación.

1. Conclusiones

La gestión documental independientemente del sector en el cual se despliegue es una de las bases fundamentales para el desarrollo de las actividades de las organizaciones porque permite plasmar la evidencia de las acciones o decisiones que se toman y que, en la posterioridad, pueden ser sujeto de consultas, revisiones y análisis para dar cabida a nuevos procesos de gestión interna.

La presente investigación se ha ejecutado en aras de generar mayor conocimiento en la gestión documental en la División de Archivo Central de la Sunat para encauzar esta propuesta a la definitiva implementación y certificación de un sistema de gestión documental en la Sunat que sea referente de otras instituciones públicas. En esa línea, la norma ISO 15489-1:2016 establece principios que deben cumplirse en las organizaciones con el objetivo de brindar un servicio de gestión documental eficiente, funcional y ágil.

La propuesta de mejora del sistema de gestión documental como soporte a la norma ISO 9001 certificada por la Sunat considera la norma ISO 15489-1:2016 con la finalidad de corroborar el cumplimiento y nivel de implementación de los principios. Se confirma que la propuesta de diseño es adecuada porque al someter a escrutinio los procesos archivísticos en la División de Archivo Central de la Sunat se visualizan los puntos de mejora con el objetivo de brindar un soporte para el proceso de certificación sobre gestión de la calidad.

En la presente investigación, al examinar las características de la ISO 9001 fue posible hallar las múltiples ventajas para las organizaciones que cumplan con los requerimientos estipulados en el estándar. Los beneficios son variados entre los que destaca un mayor enfoque hacia el cliente, un mejor liderazgo, el compromiso con las personas, la mejora continua y la toma de decisiones basadas en evidencia. Entre estas se destacan la mejora de la transparencia y rendición de cuentas que es valiosa en la administración tributaria y aduanera. Asimismo, mediante una gestión documental organizada y clasificada se pueden formular políticas efectivas y tomar decisiones informadas, dado que los datos plasmados se encuentran al alcance de los funcionarios y estos se pueden disponer con facilidad.

Mediante la determinación de los requisitos de la Norma ISO 15489 se desprende además que existen ventajas para la organización tales como la eficiencia en la gestión de riesgos en los procesos de la Sunat y el restablecimiento de las operaciones en caso se susciten siniestros o desastres. Se destaca que, a través de la puesta en marcha de una gestión documental en estricto cumplimiento con los principios y requerimientos mínimos, se puede sostener la protección de los derechos y obligaciones de los contribuyentes con acciones de contingencia. Asimismo, se puede brindar un servicio sofisticado y de interoperabilidad con otras entidades públicas en beneficio de los grupos de interés.

Se colige que la estandarización es una herramienta sumamente relevante para las organizaciones alrededor del mundo por sus cuantiosos beneficios. De ese modo, la Sunat considera notable la aplicación de los estándares internacionales en aras de mejorar los procesos internos. En este estudio se han identificado los procesos certificados por la ISO 9001 de gestión de la calidad concedidos a los procesos de control de ingreso y salida de mercancías en la Intendencia de Aduana Marítima y la Intendencia Aérea Postal del Callao. Estas acciones validan el compromiso institucional para extender estas buenas prácticas a otros procesos y consolidar la certificación internacional relativa a la gestión de la calidad.

Se concluye además que la estandarización provee lineamientos que las organizaciones podrían adoptar con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los procedimientos archivísticos de manera adecuada. Sin embargo, también se vislumbra la limitación de este estándar porque no conduce a una certificación, sino que es una herramienta de gestión para lograr la adecuación de la gestión documental de la organización a los requisitos estipulados en las series de Normas ISO sobre la gestión de la calidad.

Los hallazgos del diagnóstico refieren que la División de Archivo Central de la Sunat cuenta con un alto nivel de cumplimiento que alcanza el 88.18% como porcentaje general obtenido de acuerdo con el diagnóstico con base en la Norma ISO 15489. Los puntos de mejora que más destacan giran en torno a la gestión de personas porque se requiere reformular los programas de capacitación, definir, detallar y difundir las funciones referentes a la gestión documental y diseñar los mecanismos de evaluación del desempeño del personal.

Referente a los resultados de cumplimiento por sección específica se halló que la gestión de documentos y sistema de gestión documental logra alcanzar un nivel de 92.4%. En lo que concierne a las políticas y responsabilidades se encuentra en un nivel de implementación parcial, puesto que se sitúa en un 75%. La identificación y valoración alcanza un 87.5% de cumplimiento mientras que los instrumentos de gestión de documentos computan un 90.6%. Por último, el proceso para la generación, la captura y la gestión de documentos alcanza un 95.4%. Todas estas

cifras proporcionan como resultado que, si bien la DAC cuenta con un alto grado de cumplimiento en relación con los principios y lineamientos descritos en la norma internacional, quedan aún aspectos que merecen su reformulación y mejora para consolidar un sistema de gestión documental encaminado a obtener la certificación ISO 9001 referente a la gestión de calidad. La DAC requiere una mejora sustancial en el manejo de los documentos en las características de integridad y usabilidad. Asimismo, se observa el desarrollo en progreso de un esquema de metadatos a nivel de toda la Sunat lo cual, en caso de culminación, posibilitará una mayor explotación de los datos y mejor servicio archivístico.

La propuesta de mejora de la gestión documental implica continuar con el desarrollo de estudios a profundidad en el que se considere una mayor participación de los grupos de interés. La gestión de la calidad incumbe no solo de forma interna a la Sunat, sino también a organizaciones como el Instituto Nacional de Calidad Inacal para evaluar los estándares y el cumplimiento de los requerimientos mínimos. De igual manera, el Archivo General de la Nación podría aplicar métodos de recolección de información para formular estudios periódicos sobre la situación archivística de las instituciones públicas y publicar directrices tomando en cuenta la opinión y necesidades tanto del personal gubernamental como de la ciudadanía.

La formulación de nuevas líneas de investigación podría vincularse con el planteamiento de una mejora del diseño del sistema de gestión documental el cual abarque todos los procesos tributarios y aduaneros que desarrolla la Sunat. Asimismo, considerando la masificación de los documentos electrónicos y las experiencias de transformación digital, es necesario involucrar en el análisis a la Intendencia Nacional de Sistemas de Información para aplicar los instrumentos que revelen las oportunidades de mejora y hallar ideas de innovación en beneficio de los contribuyentes y grupos de interés vinculados.

Un ámbito importante para las futuras investigaciones en la División de Archivo Central se centra en el análisis desde la perspectiva de la Archivística y Gestión Documental y desde las Ciencias de la Información, puesto que será posible desarrollar estudios técnicos que permita la revisión minuciosa de las condiciones básicas que requieren cada uno de los procesos de gestión documental con la finalidad de proponer correcciones y sentar las bases para la certificación.

Adicionalmente, es posible que posteriores investigaciones analicen las competencias y habilidades del personal que desempeña funciones de gestión documental con el objetivo de generar programas de formación y desarrollo profesional. El análisis de los indicadores de desempeño dará como resultado el diseño de propuestas para contribuir con programas de aprendizaje continuo que se consoliden como parte de la cultura organizacional de la entidad.

2. Recomendaciones

La principal recomendación que se le insta a la División de Archivo Central de la Sunat es lograr el cumplimiento de los principios definidos en la ISO 15489-1:2016 en gestión documental, dado que posee cuantiosos beneficios que involucran a múltiples agentes y grupos de interés. El cumplimiento normativo y ajuste que se le aplique a los procesos archivísticos serán el soporte para lograr la certificación de la Norma ISO 9001 referente a la gestión de la calidad.

Se sugiere, además poseer todos los documentos en custodia organizados, clasificados y reincorporados inmediatamente después del servicio de atención de requerimientos archivísticos a fin manejar los activos de información de manera que se cumplan con los principios de fiabilidad, usabilidad e integridad.

El estándar ISO indica como sección fundamental la gestión de personas. En ese sentido, con respecto a los roles y responsabilidades, se recomienda que la DAC pueda definir las y modificarlas con opinión de la Intendencia Nacional de Recursos Humanos y del Archivo General de la Nación, puesto que las funciones de gestión documental requieren de profesionales de múltiples campos de estudio. Por ello, resulta conveniente establecer las políticas de selección de personal, la formación, la evaluación del desempeño entre otros ámbitos que contribuyan con el desarrollo personal y profesional.

En vista de que la gestión documental recurre al trabajo en equipos interdisciplinarios, se sugiere convocar a personal experto en gestión documental y archivística para afianzar los instrumentos y el manejo de la información en la División de Archivo Central. La convocatoria de personal debe insertarse en un programa de desarrollo profesional con capacitaciones recurrentes diseñadas con la participación del personal y enfocado en un aprendizaje recurrente que se integre a la cultura organizacional en virtud de fortalecer las competencias profesionales y el desempeño de la función pública.

Adicionalmente, las tecnologías de la información deben plantearse como un recurso de constante innovación y perfeccionamiento en contribución a la gestión documental y la gestión de la calidad en la institución. Para ello, es vital la congregación de expertos quienes desarrollen proyectos que se centren en los requerimientos de la ciudadanía. El trabajo entre unidades de organización debe ser sinérgico y en coordinación. En ese sentido, es relevante la formulación de proyectos con el uso de las tecnologías que involucren a más de una unidad de organización con la finalidad de crear soluciones enfocadas en las personas que reciben los servicios cotidianamente.

La normativa que maneja la División de Archivo Central debe difundirse en las plataformas virtuales considerando las modificaciones efectuadas a través de mecanismos interactivos como medios audiovisuales, cartillas informativas, infografías dirigidas a la ciudadanía y al personal que labora en la Sunat. Asimismo, se recomienda que se desarrollen manuales de procedimientos archivísticos de manera personalizada en función de los roles y responsabilidades.

Con la finalidad de relevar datos suficientes sobre la gestión documental, es necesario diseñar instrumentos de investigación cuantitativa y cualitativa como entrevistas, encuestas, *focus group* y mediciones. La información recolectada permitirá conocer los niveles de satisfacción de los grupos de interés con relación al servicio recibido. Asimismo, permitirá recolectar nuevas ideas para mejorar el servicio a la ciudadanía.

El servicio que ofrece la División de Archivo Central de la Sunat debe ser calificado mediante indicadores de eficiencia, efectividad, calidad, productividad y riesgo de tal forma que sirvan para efectuar las correcciones de las actividades archivísticas en curso o se generen propuestas de mejora en coordinación con las supervisiones. El uso de indicadores de manera frecuente y como parte del trabajo archivístico facilitará la consecución de los objetivos organizacionales y brindará la visibilidad de las buenas prácticas y los puntos de mejora que se requieran.

La norma ISO considera a la ciudadanía como grupo de interés cuyo aporte es meritorio en el logro de objetivos organizacionales. La ciudadanía puede ejercer un rol activo en la División de Archivo Central con la contribución al servicio mediante programas de voluntariado. Si bien es cierto que la unidad maneja información con reserva tributaria, es posible el diseño de programas enfocados en la gestión documental que generen alto valor para la Sunat

Del mismo modo, se recomienda disponer de infraestructura suficiente para los archivos de la Sunat, considerando la capacidad de custodia. A ello se le suma la propuesta de diagnóstico más detallados con indicadores vastos que permitan ejecutar proyecciones y análisis riguroso en la gestión documental. De esta forma, se podrán tomar decisiones basadas en evidencia y en información verídica para brindar un mejor servicio.

Se debe considerar a los agentes externos a la Sunat en la toma de decisiones de las mejoras de gestión documental. Los contribuyentes y entidades públicas deben ser partícipes en el diseño del sistema de gestión documental y este debe estar plenamente orientado a sus demandas y necesidades.

Con respecto a la capacitación y desarrollo de personal es necesario diseñar programas integrales con la intervención de organismos públicos tales como el Archivo General de la Nación, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, el Instituto Nacional de Calidad, entre otros. Asimismo, cabe señalar que la puesta en marcha del diseño puede incluir la participación de instituciones cuyas prácticas han sido reconocidas o son líderes en la gestión de personas.



REFERENCIAS

- Abdallah, A. (2020). Simulated Six Sigma: A multi response optimization. *Quality Engineering*, 32(4), 583–594. <https://doi.org/10.1080/08982112.2019.1694151>
- Agrawal, N. (2019). A framework for Crosby's quality principles using ISM and MICMAC approaches. *TQM Journal*, 32(2), 305–330. <https://doi.org/10.1108/TQM-03-2019-0085>
- Alabarta, E., & Martínez, R. (2011). *Cómo gestionar una PYME mediante el cuadro de mando*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7quB5Mgz8QgC>
- Alanazi, M. (2020). The mediating role of primary TQM factors and strategy in the relationship between supportive TQM factors and organisational results: An empirical assessment using the MBNQA model. *Cogent Business and Management*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1771074>
- Alarcón, R., & Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y Desarrollo*, 159, 198–215. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v159n1/eyd13118.pdf>
- Al Balushi, M. (2021). How internal transparency impacts organizational resilience. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 38(5), 1246–1263. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2020-0108>
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2020). *Proceso: gestión documental*. Recuperado de <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/gestion-documental>
- Aliaga, T. (Noviembre de 2015). La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú. *XX Congreso Internacional Del CLAD Sobre La Reforma Del Estado y de La Administración Pública*. CLAD, Lima, Perú. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf)
- Alonso, J., García, M., & Lloveras, M. (2007). La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, (47), 41–70. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/12263/>
- Alzate, A. (2018). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 576. <https://doi.org/10.31876/revista.v22i80.23175>

- Amozarrain, M. (1999). *La gestión por procesos*. Madrid: Editorial Mondragón.
- Anabad - Federación Española de Asociaciones de Archiveros. (2014). Boletín. *Boletín*, 1, 262. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Magdalena_Merlos/publication/290997862_La_informacion_en_la_gestion_del_patrimonio_historico_el_paisaje_cultural_de_Aranjuez_Boletin_de_ANABAD_64_1_2014_ISSN_0210-4164/links/569d716808ae00e5c98ee40b/La-informacion-en-l
- Anyama, T., Sampson, G., & Bryan, M. (2019). Exploratory Analysis of the Malcolm Baldrige National Quality Award Model. *Journal of Management & Engineering Integration*, 12(1), 71–77. Recuperado de <https://search-proquest-com.ezproxy.libproxy.db.erau.edu/docview/2382630112?pq-origsite=summon>
- Aparicio, R. (2013). *Análisis del proceso de gestión documental del archivo de bóveda de valores del Banco de Crédito del Perú aplicando la norma ISO 15489* (informe profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13767/Albarracin_Aparicio_Roxana_Alexandra_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araral, E. (2020). Why do cities adopt smart technologies? Contingency theory and evidence from the United States. *Cities*, 106(July), 102873. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102873>
- Archivo de la Universidad. (2010). *Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos de la PUCP*. Recuperado de https://issuu.com/archivopucp/docs/manual_2011
- Archivo General de la Nación. Resolución Jefatural N° 073-85/AGN-J. , Pub. L. No. RJ N° 073-85/AGN-J, AGN 12 (1985). Perú.
- Archivo General de la Nación. (2008). *Breve manual del archivero* (p. 23). p. 23. Recuperado de http://www.pcm.gob.pe/InformacionGral/archivocentral/archivos/MANUAL_ARCHIVERO.pdf
- Archivo General de la Nación. Directiva N° 009-2019-AGN/DDPA “Norma para la Administración de Archivos en la Entidad Pública.” , Diario Oficial El Peruano § (2019). Perú.
- Archivo General de la Nación. Directiva N° 10-2019-AGN/DDPA “Norma para la Organización de Documentos Archivísticos en la Entidad Pública.” , Diario Oficial El Peruano § (2019). Perú.

- Archivo General de la Nación. *Resolución Jefatural N° 010-2010-AGN/J.*, (2020). Perú.
- Archivo General de la Nación Colombia. (2014). *Compilación Normativa 2014*. Bogotá. Recuperado de https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/5_Conulte/Recurso_s/Publicacionees/CompilacionNormativa.pdf
- Asociación Española de Normalización y Certificación. (2016). *ISO 15489-1:2016* (p. 30). p. 30. Madrid: AENOR. Recuperado de <https://tienda.aenor.com/norma-une-iso-15489-1-2016-n0057440>
- Astrini, N. (2021). ISO 9001 and performance: a method review. *Total Quality Management and Business Excellence*, 32(1–2), 5–32. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1524293>
- Báez, L. (2013). Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso. *Scientia et Technica*, 18(1), 126–131. Recuperado de <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/8393>
- Barnes, N. (2016). ISO 15489. Revised and redesigned for 2016. *Information Management Journal*, 50(5), 30–34. Recuperado de <https://go.gale.com/ps/anonymous?id=GALE%7CA478639782&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15352897&p=AONE&sw=w>
- Bawden, R., & Zuber, O. (2002). The concept of process management. *The Learning Organization*, 9(3), 132–139. <https://doi.org/10.1108/09696470210428859>
- Begazo, J., & Fernández, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 19(37), 25–30. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. *Universidad & Empresa*, 20(35), 281. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Bhuiyan, N., & Baghel, A. (2005). An overview of continuous improvement: from the past to the present. *Management Decision*, 43(5), 761–771. <https://doi.org/10.1108/00251740510597761>
- Bisgaard, S. (2008). Quality Management and Juran's Legacy. *Quality Engineering*, 20(4), 390–401. <https://doi.org/10.1080/08982110802317398>

- Bodes, A., & Ruiz, M. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Combining Quality and Internal Control Procedures at Cuban Universities: A View Based on Document Management.*, 163(1), 55–65. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842020000100004
- Bowden, B. (2018). Work, wealth, and postmodernism: The intellectual conflict at the heart of business endeavour. In *Work, Wealth, and Postmodernism: The Intellectual Conflict at the Heart of Business Endeavour* (1st ed.). Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-76180-0>
- Bravo, J. (2009). *Gestión Avanzada de Procesos*. Santiago de Chile: Editorial Evolución S.A. Recuperado de https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco
- Brown, A. (2020). *Preserving the digital evidence base for measuring the Sustainable Development Goals*. London, United Kingdom: University of London Press. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/j.ctv14t45v5.14>
- Cabecinhas, M., Sampaio, P., & Casadesús, M. (2021). A Model to Assess the Impacts of ISO Management Systems Standards. *2021 IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*, 1208–1215. IEEE. <https://doi.org/10.1109/IEEM50564.2021.9672900>
- Calluchi, S. (2015). *El proceso de gestión documental del archivo de la empresa Línea Amarilla S.A.C.* (informe profesional) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13832/Calluchi_Benites_Sonia_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantón, I. (2010). Introducción a los Procesos de Calidad. *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 8(5), 3–18. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55119084001.pdf>
- Carpinetti, L., Buosi, T., & Gerólamo, M. (2003). Quality management and improvement. *Business Process Management Journal*, 9(4), 543–554. <https://doi.org/10.1108/14637150310484553>

- Casadesús, A. (2018). *La gestión del riesgo aplicada a la gestión de documentos y su impacto en la rendición de cuentas pública* (tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2018/hdl_10803_665386/acdm1de1.pdf
- Casadesús, A., & Cerrillo, A. (2018). Improving records management to promote transparency and prevent corruption. *International Journal of Information Management*, 38(1), 256–261. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.09.005>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la gestión pública* (p. 25). p. 25. San Salvador: CLAD. Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Cerrillo, A., & Casadesús, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión . Teorías , Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), 14–23. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Chatzoglou, P., Chatzoudes, D., & Kipraios, N. (2015). The impact of ISO 9000 certification on firms' financial performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 35(1), 145–174. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2012-0387>
- Chaudhry, S. (2020). Understanding Change Enablers in Service Organizations: A Contingency Theory Perspective. *South Asian Journal of Management*, 27(2), 54. Recuperado de <https://www.proquest.com/openview/5c3386b304b39ec445dc76cdc8492698/1?pq-origsite=gscholar&cbl=46967>
- Chiarini, A. (2012). *From total quality control to lean six sigma: evolution of the most important management systems for the excellence*. Milan: Springer Milan.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones (10a. ed.)* (Séptima edición; N. Islas, Ed.). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

- Childe, S., Maull, R., & Bennett, J. (1994). Frameworks for Understanding Business Process Re-engineering. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(12), 22–34. <https://doi.org/10.1108/01443579410072346>
- Chojnacka, A., & Kochaniec, S. (2019). Improving the quality control process using the PDCA cycle. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego We Wrocławiu*, 63(4), 69–80. <https://doi.org/10.15611/pn.2019.4.06>
- Christensen, B. (2017). *Globalization* (B. J. Christensen & C. Kowalczyk, Eds.). Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-49502-5>
- Ciravegna, L., Domingues, J., Machado, P., & Harder, D. (2019). ISO 9001:2015 adoption: A multi-country empirical research. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 12(1), 27. <https://doi.org/10.3926/jiem.2745>
- Congreso de la República del Perú. Decreto Ley N°19414 - Utilidad pública defensa, conservación e incremento del Patrimonio Documental. , Pub. L. No. Ley 19414, El Peruano 1 (1972). Perú: El Peruano.
- Congreso de la República del Perú. Ley N° 25323 Ley del Sistema Nacional de Archivos. , Pub. L. No. Ley 25323, Diario Oficial El Peruano (1991). Perú: Diario Oficial El Peruano.
- Congreso de la Republica del Perú. Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. , El Peruano § (2003). Perú.
- Cosio, E. (2017). *El control concurrente en la importación para consumo, como fuente principal de la recaudación por gestión directa de la administración tributaria en materia aduanera (2010 - 2014)*. 242. Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6978/Cosio_je.pdf?sequence=2
- Crespo, F. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española de Documentación Científica*, 42(4), 248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>
- Crespo, J. (2005). Administración y Organizaciones, su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo. *Semestre Económico*, 67–97. Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1099>
- Cressionnie, L. (2021). Confirm or Revise? An update on the potential revision and future of ISO 9001. *Quality Progress*, 54(10), 50–52. Recuperado de <https://iaqg.org/wp-content/uploads/2019/10/qp1021standardissues.pdf>

- Cruz, J. (2011). *Administración de documentos y archivos*. Madrid: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros y Gestores de Documentos (CAA). Recuperado de <https://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/19730?show=full#.YZ-a4mYf3e0.mendeley>
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista Universidad de La Salle*, 0(48), 80–99. Recuperado de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Da Silva, L. (2002). El mundo de los archivos. In *Los archivos de la represión: documentos, memoria y verdad* (Vol. 4, pp. 382–403). Madrid: Siglo XXI. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r29766.pdf>
- Dahler, P. (2019). Quality. In *Quality: From Plato to Performance*. Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-10392-7>
- Dahlgaard, S., Reyes, L., & Chen, C. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management and Business Excellence*, 29(9–10), 1108–1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>
- D'Alessio, F. (2017). *Administración de las operaciones productivas: conceptos, casos y ejercicios razonados* (1a ed., Ed.). Lima: Pearson: Centrum PUCP.
- Darmody, P. (2007). Henry L. Gantt and Frederick Taylor: The pioneers of scientific management. *AACE International Transactions*, 1–4. Recuperado de <https://www.proquest.com/openview/89786e634732c160409b9dc7f1454249/1?pq-origsite=gscholar&cbl=27161>
- Davenport, T. (1994). Managing in the New World of Process. *Public Productivity & Management Review*, 18(2), 133. <https://doi.org/10.2307/3380643>
- Davenport, T., & Short, J. (1990). *The new industrial engineering: information technology and business process redesign*. Recuperado de <https://sloanreview.mit.edu/article/the-new-industrial-engineering-information-technology-and-business-process-redesign/>
- David, A. (2019). Understanding the invention phase of management innovation: a design theory perspective. *European Management Review*, 16(2), 383–398. <https://doi.org/10.1111/emre.12299>

- Del Castillo, J., & Mena, M. (2011). La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la norma ISO 15489. *Acimed*, 22(1), 47–59. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/262745759_La_gestion_de_documentos_de_archivo_en_el_actual_contexto_organizacional_y_la_introduccion_a_la_Norma_ISO_15489
- Deming, W., & Medina, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C>
- Depetris, E., & Özak, Ö. (2020). The origins of the division of labor in pre-industrial times. *Journal of Economic Growth*, 25(3), 297–340. <https://doi.org/10.1007/s10887-020-09179-2>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, 2, 162–167. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Díaz, R., & la Ferla, J. (2014). Memorias de Archivos. *Revista Laika*, 3. Recuperado de <https://doi.org/10.11606/issn.2316-4077.v3i5p1-27>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2020). *Programa de Gestión Documental*. Bogotá. Recuperado de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10-5-Programa-de-Gestion-Documental-PGD.pdf>
- División de Archivo Central. (2018). *DAC: Una mirada hacia el pasado*. Lima: Sunat.
- Dryden, J. (2004). ISO 15489: The International Records Management Standard. *Journal of Archival Organization*, 2(3), 93–98. https://doi.org/10.1300/J201v02n03_08
- Dziak, M. (2020). Quality (business). In *Salem Press Encyclopedia*. New York: Salem Press.
- Elzinga, J., Horak, T., Lee, C., & Bruner, C. (1995). Business Process Management: Survey and Methodology. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 42(2), 119–128. <https://doi.org/10.1109/17.387274>
- Fan, Z., Pu, H., Ren, G., & Zhang, Y. (2019). Research on the Management of Live Classroom in Colleges and Universities Based on the Theory of Contingency. *2019 10th International Conference on Information Technology in Medicine and Education (ITME)*, 517–519. IEEE. <https://doi.org/10.1109/ITME.2019.00121>

- Fernández, P. (1997). *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales* (CEMCI, Ed.). Granada: Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional. Recuperado de https://biblioteca.unex.es/tesis/Manual_organizacion_archivos_gestion.pdf
- Findlay, C. (2017). ISO 15489: Updated for Digital Age. *Information Management*, 51(3), 26–31. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1923659120?accountid=17242>
- Findlay, C. (2018). Crunch time: the revised ISO 15489 and the future of recordkeeping. *Archives and Manuscripts*, 46(2), 222–226. <https://doi.org/10.1080/01576895.2018.1451755>
- Fonseca, L., Amaral, A., & Oliveira, J. (2021). Quality 4.0: The EFQM 2020 Model and Industry 4.0 Relationships and Implications. *Sustainability*, 13(6), 3107. <https://doi.org/10.3390/su13063107>
- Freire, C. (2018). *Análisis de la norma ISO 30301 para su aplicación en un Sistema de Gestión Documental en el Ecuador* (tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6464/1/T2771-MASGD-Freire-Analisis.pdf>
- Fuster, F. (1999). Archivística, archivo, documento de archivo... necesidad de clarificar los conceptos. *Anales de Documentación*, 2, 103–120. Recuperado de <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/3675>
- García, Ana. (1994). *Glosario de Terminología Archivística Costarricense*. San José. Recuperado de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/316>
- García, Antonio. (1985). Normalización general y documental: Concepto, historia e instituciones. *Normalización General y Documental: Concepto, Historia e Instituciones*, 9(9), 55–96. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN8585110055A>
- García, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración* (Vol. 14). Editorial UOC.
- Gazova, A., Papulova, Z., & Papula, J. (2016). The Application of Concepts and Methods Based on Process Approach to Increase Business Process Efficiency. *Procedia Economics and Finance*, 39 (Noviembre 2015), 197–205. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(16\)30284-2](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(16)30284-2)
- Ghofar, A., & Islam, S. (2015). *Corporate Governance and Contingency Theory*. Recuperado de <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-10996-1>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC>

- Granot, H. (1998). The dark side of growth and industrial disasters since the Second World War. *Disaster Prevention and Management: An International Journal*, 7(3), 195–204. <https://doi.org/10.1108/09653569810223281>
- Guercio, M. (2001). Principles, Methods, and Instruments for the Creation, Preservation, and Use of Archival Records in the Digital Environment. *The American Archivist*, 64(2), 238–269. <https://doi.org/10.17723/aarc.64.2.n88455np210p8j5v>
- Guerrero, F. (2017). Propuesta para mejorar los procesos de la DGGRP del MEF y recomendaciones para su implementación. *Repositorio de la Universidad del Pacífico - UP*. Recuperado de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2139#.X7p64RTFYyM.mendeley>
- Gunnlaugsdóttir, J. (2002). The quality must be on record: a survey of organisations having an ISO 9000 certification in Iceland. *Records Management Journal*, 12(2), 40–47. <https://doi.org/10.1108/09565690210442908>
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). Business Process Re-Engineering. *Nicholas Brealey*, 444(10), 730–755.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Recuperado de [https://www.academia.edu/12108923/M. Hammer and J. Champy - Reingenier%C3%ADa](https://www.academia.edu/12108923/M._Hammer_and_J._Champy_-_Reingenier%C3%ADa)
- Harrington, H. (1988). *Cómo incrementar la calidad-productividad en su empresa*. McGraw Hill. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=_79OPwAACAAJ
- Haveman, H., & Wetts, R. (2019). Organizational theory: From classical sociology to the 1970s. *Sociology Compass*, 13(3), e12627. <https://doi.org/10.1111/soc4.12627>
- Healy, S. (2001). ISO 15489 Records Management – its development and significance. *Records Management Journal*, 11(3), 133–142. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007271>
- Heredia, A. (1991). *Archivística General Teoría y Práctica* (4a ed.; Diputación Provincial de Sevilla, Ed.). Sevilla. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=635083>
- Hernández, H., Martínez, D., & Cardona, D. (2015). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Saber, Ciencia y Libertad*, 11(1), 141–150. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México, D.F.: Mc Graw-Hill. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Quinta edición). Ciudad de México: McGraw-Hill.
- Hickman, L. (1993). *Technology & BPR: identifying opportunities for competitive advantage*, Proceedings of the BCS CASE Seminar on BPR, London, June 1993, In Software Assistance For Business Reengineering, John Wiley & Sons Ltd., UK.
- Hildebrandt, S., & Waldstrøm, C. (editor). (2001). *Børsens management leksikon* (3. ed.). Copenhague: Børsen.
- Hooper, J. (2001). The process approach to QMS in ISO 9001 and ISO 9004. *Quality Progress*, 34(12), 70–73. Recuperado de <https://www.proquest.com/docview/214766623?accountid=28391&forcedol=true&forcedol=true>
- Höpfl, H. (2006). Post-bureaucracy and Weber's "modern" bureaucrat. *Journal of Organizational Change Management*, 19(1), 8–21. <https://doi.org/10.1108/09534810610643659>
- Hoyle, D., & Thompson, J. (2002). *Del aseguramiento a la gestión de la calidad: el enfoque basado en procesos*. Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Huayapa, Y., Pato, R., & Villalba, N. (2017). *Digitalización del Sector Público: Gestión Documental Electrónica para la desburocratización* (trabajo de investigación final). Universidad Argentina de la Empresa, Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/6335/Villalba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hussain, T., Eskildsen, J., & Edgeman, R. (2020). The intellectual structure of research in ISO 9000 standard series (1987–2015): a Bibliometric analysis. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(11–12), 1195–1224. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1469977>
- International Council on Archives (2011). *Declaratoria Universal sobre los Archivos*. París.
- International Council on Archives. (2020). *Multilingual Archival Terminology Database*. Recuperado de <http://www.ciscra.org/mat/mat/term/3477>
- International Organization for Standardization. (2015a). *ISO 9001 Debunking the myths* (p. 4). p. 4. Geneva: ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100368.pdf>

- International Organization for Standardization. (2015b). *Quality management principles* (p. 20). p. 20. Geneva. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100080.pdf>
- International Organization for Standardization. (2016). *Online Browsing Platform (OBP) ISO 15489-1:2016*. Recuperado de ISO 15489-1:2016 website: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:ed-2:v1:en>
- International Organization for Standardization. (2019a). *ISO 9001:2015 How to use it. ISO 9001:2015*, p. 12. Geneva: ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100373.pdf>
- International Organization for Standardization. (2019b). *Moving from ISO 9001: 2008 to ISO 9001: 2015 Transition Guide* (p. 8). p. 8. Geneva: ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100370.pdf>
- International Organization for Standardization. (2022a). *ISO - INACAL - Instituto Nacional de Calidad*. Recuperado el 11 de marzo de 2022 de <https://www.iso.org/member/2036.html>
- International Organization for Standardization. (2022b). *ISO Online Browsing Platform (OBP)*. Recuperado de ISO 9001:2015 website: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- ISO TC 176. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la calidad. —Fundamentos y vocabulario*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Jaramillo, O., Betancur, M., & Marín, S. (2017). La archivística como profesión: caracterización del proceso de formación de la Escuela Interamericana de Bibliotecología. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 40(3), 243–259. <https://doi.org/10.17533/udea.rib.v40n3a05>
- Johannesen, D., Lindøe, P., & Wiig, S. (2020). Certification as support for resilience? Behind the curtains of a certification body - a qualitative study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 730. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05608-5>
- Jordán, I., & Salcedo, M. (2013). *Marco Teórico y Estado del Arte sobre modelos de medición de la calidad percibida del servicio al cliente* (proyecto de grado). Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/4838/TAD01277.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Joseph, P., Debowski, S., & Goldschmidt, P. (2012). Paradigm shifts in recordkeeping responsibilities: implications for ISO 15489's implementation. *Records Management Journal*, 22(1), 57–75. <https://doi.org/10.1108/09565691211222108>
- Juran, J., & Godfrey, A. (1998). *Juran's Quality Handbook* (5ta edición; R. Hoogstoel & E. Schilling, Eds.). Nueva York: McGraw-Hill. Recuperado de https://books.google.se/books?id=beVTAAAAMAAJ&q=Juran%27s+Quality+Handbook&dq=Juran%27s+Quality+Handbook&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Keen, P. (1997). *The Process Edge: Creating Value where it Counts*. Massachusetts: Harvard Business School Press. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=UbtE6uPjI4UC>
- Kiraz, A., & Açıkgöz, N. (2021). A fuzzy-logic-based approach to the EFQM model for performance enhancement. *Sādhanā*, 46(1), 43. <https://doi.org/10.1007/s12046-021-01576-6>
- Klareld, A. (2017). *Closer Together or Further Apart?: Public administration and archives in the digital age* (thesis). Mid Sweden University, Sundsvall, Sweden. Recuperado de <http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1142111&dswid=-5757>
- Ko, R., Lee, S., & Lee, E. (2009). Business process management (BPM) standards: A survey. *Business Process Management Journal*, 15(5), 744–791. <https://doi.org/10.1108/14637150910987937>
- Koskela, L., Tezel, A., & Patel, V. (2019). Theory of Quality Management: Its Origins and History. *27th Annual Conference of the International Group for Lean Construction, IGLC 2019*, (July), 1381–1390. Dublin, Ireland. <https://doi.org/10.24928/2019/0259>
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2008). *Administración de Operaciones: Procesos y cadenas de valor* (Octava edición; L. Cruz, Ed.). Ciudad de México: Pearson Educación. Recuperado de https://www.academia.edu/28728371/Administración_de_operaciones_Procesos_y_cadenas_de_valor
- Kumar, A., & Suresh, N. (2009). *Operations Management*. Daryaganj: New Age International Ltd.

- León, C. (2010). *Influencia de la responsabilidad directiva en el mejoramiento continuo de la técnica de valoración de mercancías de importación en la Aduana Marítima del Callao entre los años 2004 al 2009 (ISO 9001:2000)* (tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/416>
- Liberato, A., & Marcial, N. (2014). *Desarrollo de un Sistema de Gestión Documental, fichas de resumen y listas de publicación para el proyecto PROCAL-PROSER* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/5718>
- Link, S. (2018). The Charismatic Corporation: Finance, Administration, and Shop Floor Management under Henry Ford. *Business History Review*, 92(1), 85–115. <https://doi.org/10.1017/S0007680518000065>
- Liu, C., Liu, Y., Tian, Y., Zhang, K., Hao, G., Shen, L., & Du, Q. (2022). Application of the PDCA cycle for standardized nursing management in sepsis bundles. *BMC Anesthesiology*, 22(1), 39. <https://doi.org/10.1186/s12871-022-01570-3>
- Lizano, H., Palos, P., & Aguayo, M. (2021). The Evolution of Business Process Management: A Bibliometric Analysis. *IEEE Access*, 9, 51088–51105. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3066340>
- Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33–54. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Llansó, J. (2015). La norma ISO 15489:2001 y su evolución hacia un cambio de estrategia en las organizaciones. *Acervo*, 28(2), 51–71. Recuperado de <http://revista.arquivonacional.gov.br/index.php/revistaacervo/article/view/614>
- Lluén, A. (2019). ¿Cómo están los archivos en el Perú? *Alerta Archivística*, 17(200), 15. Recuperado de https://issuu.com/archivopucp/docs/alerta_archivistica_n_200
- Marín, L., & Ruiz, M. (2011). ISO 9000:2000 certification and business results. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(6), 649–661. <https://doi.org/10.1108/02656711111141201>
- Marinho, N., Moro, M., & Ponim, M. (2018). The adoption of ISO standards in Brazil, Iberian Peninsula and United Kingdom in information and documentation. *Records Management Journal*, 28(3), 305–324. <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2018-0009>

- Matadamas, L., Morgan, J., & Díaz, E. (2015). Gestión por procesos como factor de competitividad de Pymes del sector industrial en el Estado de Querétaro. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 1–17. Recuperado de <https://riico.net/index.php/riico/article/view/45>
- Matto, M. (2022). Records management and performance of procurement management units in Tanzania: a case study. *Records Management Journal*, 32(1), 75–95. <https://doi.org/10.1108/RMJ-05-2021-0018>
- Medic, S., Karlovic, B., & Cindric, Z. (2016). New Standard ISO 9001:2015 and its Effect on Organisations. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 14(2), 188–193. <https://doi.org/10.7906/indecs.14.2.8>
- Medina, A., & Mamani, R. (2017). *Factores relacionados a la satisfacción de usuarios respecto al Sistema de Gestión documentaria en una institución pública* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín, Ayacucho, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2833/ADmeroam.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo Procedure for process management: methods and support tools. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-33052019000200328&lng=es&nrm=i
- Melan, E. (1989). Process management: A unifying framework for improvement. *National Productivity Review*, 8(4), 395–406. <https://doi.org/10.1002/npr.4040080407>
- Mercadal, T. (2020). Total quality management (TQM). *Salem Press Encyclopedia*. Salem Press.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Glosario de Presupuesto Público del MEF-PERÚ*. Recuperado el 13 de diciembre de 2020 del MEF website: <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-23515>
- Ministerio de Hacienda Chile. (2016). *Requerimientos de un Sistema de Gestión Documental para el Estado Ministerio de Hacienda Ministerio Secretaría General de la Presidencia*. Santiago de Chile. Recuperado de <https://www.microsystem.cl/assets/uploads/2017/09/requerimientos-de-un-sistema-de-gestion-documental-para-el-estado.pdf>

- Molina, C. (2016). *Propuesta Técnico-Normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/7121>
- Morales, A. (2019). *Reestructuración del Manual Corporativo del Departamento de Gestión Documental del Banco de la República basado en una metodología de mejoramiento de procesos* (trabajo de grado). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/44292/AngelaLorenaMoralesTalles-Proyector%EDder.pdf?sequence=6>
- Moro, M., Martín, M., & Bonal, J. (2011). ISO 15489 and other standardized management systems: analogies and synergies. *Records Management Journal*, 21(2), 104–121. <https://doi.org/10.1108/09565691111152044>
- Muldoon, J., Bendickson, J., Bauman, A., & Liguori, E. (2020). Reassessing Elton Mayo: clarifying contradictions and context. *Journal of Management History*, 26(2), 165–185. <https://doi.org/10.1108/JMH-05-2019-0033>
- Nataraj, S. (2004). Malcolm Baldrige National Quality Award Program. In B. Stecher & S. Nataraj (Eds.), *Organizational Improvement and Accountability* (1st ed., pp. 11–34). Rand Corporation. Recuperado de <https://www.jstor.org/stable/10.7249/mg136wfhf.8>
- Nurova, O., & Freze, T. (2021). Competitive advantage of the sustainable digital economy. *E3S Web of Conferences*, 250, 06004. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202125006004>
- OECD/ISO. (2016). *International Regulatory Co-operation and International Organisations: The Case of the International Organization for Standardization (ISO)*. OECD. Recuperado de OECD website: https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/ISO_Full-Report.pdf
- Ojeda, J. (2016). *Implementación de una comunidad virtual para la gestión documental en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria* (informe profesional). Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/723/INF-OJE-JIL-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olivares, C. (2019). Gestión documental inteligente como mecanismo para fortalecer el acceso a la información. *Caja de Cristal*, 5(9), 13–17. Recuperado de http://www.itei.org.mx/v3/micrositios/revista_caja_cristal/numeros/num9_CDC_junio2019.pdf

- Organización Internacional de Normalización - ISO. (2015). *Norma Internacional ISO 9000*. ISO, p. 60. Geneva: ISO. Recuperado de <https://saf.uas.edu.mx/pdf/Certificacion/NORMA ISO 9000 2015.pdf>
- Organización Internacional de Normalización - ISO. (2016). *Selection and use of the ISO 9000 family of standards* (p. 15). p. 15. Ginebra: ISO. Recuperado de <https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/en/PUB100208.pdf>
- Organización Internacional de Normalización - ISO. (2022a). *About Us*. Recuperado de <https://www.iso.org/about-us.html>
- Organización Internacional de Normalización - ISO. (2022b). *Technical Committes ISO/TC 46 Information and documentation*. Recuperado de <https://www.iso.org/committee/48750.html>
- Osebe, R., Maina, J., & Kurgat, K. (2018). Records management practice in support of governance in the county governments of Kenya, a case of Nyamira County. *Records Management Journal*, 28(3), 293–304. <https://doi.org/10.1108/RMJ-06-2018-0017>
- Othman, N., Sanury, S., Mokhtar, M., Norhasni, M., & Asaad, M. (2017). Quality Management System ISO 9001:2008 and ISO 9001:2015 Standards Within Higher Education Institutions. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 3(6), 40–46. Recuperado de <http://www.gbse.com.my/v3no6may17/Paper-099-.pdf>
- Ouellette, P. (2018). ISO 9001:2015 Implementation: The good, the bad and the trending. The future for ISO 9001 is strong. *Quality*, 57(11), 38–41. Recuperado de <https://www.qualitymag.com/articles/95098-iso-90012015-implementation-the-good-the-bad-and-the-trending>
- Padró, F., Hawke, M., & Hawke, L. (2016). Chapter Two: Assessment and Quality: Policy-Steering and the Making of a Deus ex Machina. *Counterpoints*, 492, 33–50. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/45157501>
- Palma, M. (2021). *La nueva versión de la ISO 15489 y la transformación digital*. Recuperado el 11 de marzo de 2022 de Youtube website: https://www.youtube.com/watch?v=r6dAyxAY62I&ab_channel=Docuformaci%C3%B3n
- Palmberg, K. (2009). Exploring process management: are there any widespread models and definitions? *The TQM Journal*, 21(2), 203–215. <https://doi.org/10.1108/17542730910938182>

- Pascal, O., Pelayo, M., Serra, D., & Casalins, M. (2010). Introducción a la Ingeniería de la Calidad. *Universidad Nacional de Lomas de Zamora*. Recuperado de <https://institutoi4.net/wp-content/uploads/2017/07/LIBRO-CALIDAD-I.pdf>
- Pasco, M., & Ponce, M. (2018). *Guía de Investigación en Gestión* (2da edición). Lima: Vicerrectorado de Investigación PUCP. Recuperado de https://cdn02.pucp.education/investigacion/2016/06/16192132/Guia-de-Investigacion-en-Gestion_segunda-edicion.pdf
- Paskewich, J. (2014). Rethinking organizational hierarchy, management, and the nature of work with Peter Drucker and Colin Ward. *Ephemera Theory & Politics in Organization*, 14(4), 659–672. Recuperado de <http://www.ephemerajournal.org/contribution/rethinking-organizational-hierarchy-management-and-nature-work-peter-drucker-and-colin>
- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Procedimiento administrativo electrónico. *Lumen*, 14(1), 106–117. <https://doi.org/10.33539/lumen.2018.v14n1.1209>
- Peña, E. (2016). *Los Problemas de Implementación de Políticas Públicas de Archivos en el Seguro Social de Salud - ESSALUD: Caso del Archivo Central y 09 Archivos Desconcentrados (2004-2013)* (tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7291>
- Pérez, G., & Pérez, A. (2019). Bases teóricas y beneficios de la gestión por procesos. *XXIV Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática*, 27. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2019/14.03.pdf>
- Periche, D. (2016). Gestión Documental del Departamento de Administración Documentaria de la Universidad de Lima (informe profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5734>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Decreto Supremo No 004-2013-PCM. , Pub. L. No. DS N° 004-2012-PCM, El Peruano 21 (2013). Lima, Perú: El Peruano.
- Presidencia del Consejo de Ministros. *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.° 006-2018-PCM/SGP.* , Pub. L. No. RSGP N° 006-2018, 46 (2018). Lima, Perú: Resolución de Secretaría de Gestión Pública.

- Raba, M. (2018). *Metodología de Auditoria de Sistemas de Información de Gestión Documental SIGD para Entidades Estatales* (proyecto de investigación). Universidad Católica de Colombia, Bogotá. Recuperado de https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16044/1/Proyecto_de_grado.pdf
- Real Academia Española. (2021). Archivo. *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). 23.^a ed. RAE. Recuperado de <https://dle.rae.es/proceso?m=form>
- Reijers, H. (2006). Implementing BPM systems: the role of process orientation. *Business Process Management Journal*, 12(4), 389–409. <https://doi.org/10.1108/14637150610678041>
- Rentzhog, O. (1996). *Core Process Management*. Linköping: Division of Quality Technology, Department of Mechanical Engineering, Linköping University. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=vScmPQAACAAJ>
- Revista Española de Documentación Científica. (2006). Información y documentación. Gestión de documentos. ISO/TR 15489-2. *Revista Española de Documentación Científica*, 29(1), 91–152. Recuperado de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/297>
- Ríos, A. (2017). Gestión Documental, Archivos Gubernamentales y Transparencia en México. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 97–136. Recuperado de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/47252>
- Rivero, M. (2019). El enfoque basado en proceso en la gestión editorial de las revistas científicas. *Humanidades Médicas*, 19(3), 637–658. Recuperado de http://www.humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/1473/pdf_115
- Roberts, P. & Wernstedt, K. (2019). Herbert Simon's Forgotten Legacy for Improving Decision Processes. *International Public Management Journal*, 22(4), 591–616. <https://doi.org/10.1080/10967494.2018.1502223>
- Rojas, M. (2010). Glosario Ilustrado de Terminología Archivística Costarricense. Recuperado el 19 de diciembre de 2020 de http://www.concla.net/Glosario/Glosario_terminologia_Archivistica_Costarricense_S.html
- Roure, J., Moñino, M., & Rodríguez, M. (1997). *La gestión por procesos* (Universidad de Navarra: Instituto de Estudios Superiores de la Empresa, Ed.). Barcelona: Folio.
- Ruiz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, XX(1), 1–11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>

- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
Recuperado de https://books.google.se/books?id=AOkL00YJp54C&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sá, J., Vaz, S., Carvalho, O., Lima, V., Morgado, L., Fonseca, L., ... Santos, G. (2022). A model of integration ISO 9001 with Lean six sigma and main benefits achieved. *Total Quality Management and Business Excellence*, 33(1–2), 218–242. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1829969>
- Sagredo, F., & Izquierdo, J. (1982). Reflexiones sobre «documento»: palabra/objeto. *Boletines Millares Carlo*, 3(1), 161–197. Recuperado de https://mdc.ulpgc.es/digital/document/content/bolmc_97
- Saier, M. (2017). Going back to the roots of W.A. Shewhart (and further) and introduction of a new CPD cycle. *International Journal of Managing Projects in Business*, 10(1), 143–166. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-11-2015-0111>
- Salvador, J., & Fernández, M. (2012). Mapa de procesos de un sistema de gestión de accesibilidad en un servicio web de la administración pública: el Ayuntamiento de Zaragoza. *Profesional de La Información*, 21(3), 312–318. <https://doi.org/10.3145/epi.2012.may.13>
- Salvador, Y., Llanes, M., & Velázquez, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Manager by Processes into Civic Participation. Application in the Holguinero Territory.*, 40(1), 59–66. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834007/html/>
- Sampaio, P., & Saraiva, P. (2016). *Quality in the 21st Century* (P. Sampaio & P. Saraiva, Eds.). Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-21332-3>
- Sari, Y., Wibisono, E., Wahyudi, R., & Lio, Y. (2017). From ISO 9001:2008 to ISO 9001:2015: Significant changes and their impacts to aspiring organizations. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 273, 012021. <https://doi.org/10.1088/1757-899x/273/1/012021>
- Seguro Social de Salud. (2020). Procesos Técnicos Archivísticos. Recuperado de Essalud website: <http://www.essalud.gob.pe/archivo-central-del-seguro-social-de-salud-essalud-4/>
- Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2020). Obstacles to ISO 9001 certification in SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(13–14), 1544–1564. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1490640>

- Smith, J., Jayaram, J., Ponsignon, F., & Wolter, J. (2019). Service recovery system antecedents: a contingency theory investigation. *Journal of Service Management*, 30(2), 276–300. <https://doi.org/10.1108/JOSM-01-2018-0026>
- Sorensen, P., & Minahan, M. (2011). McGregor's legacy: the evolution and current application of Theory Y management. *Journal of Management History*, 17(2), 178–192. <https://doi.org/10.1108/17511341111112587>
- Sorensen, P., & Yaeger, T. (2017). The Palgrave Handbook of Organizational Change Thinkers. In D. B. Szabla, W. A. Pasmore, M. A. Barnes, & A. N. Gipson (Eds.), *The Palgrave Handbook of Organizational Change Thinkers*. Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-52878-6>
- Subdirección General de Archivos Estatales. (1995). *Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid. Recuperado de <http://www.culturaydeporte.gob.es/cultura/areas/archivos/mc/dta/portada.html>
- Sunat. (2004). Sunat certifica su Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la norma ISO 9001:2000. Recuperado el 11 de junio de 2021 de Sunat website: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/aduana/certiso9000.htm>
- Sunat. (2006). *Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio aduanero* (p. 1). p. 1. Lima: Sunat. Recuperado de http://www.aduanet.gob.pe/gestionCalidad/mapeo_de_objetivos.pdf
- Sunat. (2007). Sunat certifica su Sistema de Gestión de la Calidad en el marco de la Norma ISO 9001:2000 en los procesos de manifiesto de carga, importación y exportación definitiva. Recuperado el 12 de junio de 2021 de Sunat website: <http://www.aduanet.gob.pe/gestionCalidad/acreditacionTexto.htm>
- Sunat. (2012). *Mapa de macroprocesos de la Sunat*. Lima: Sunat. Recuperado de Sunat website: <https://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/igo/mpi/mmi.pdf>
- Sunat. (2016). *Plan Estratégico Institucional 2017-2019*. Lima. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2016/PEI-2017-2019-336-2016.pdf>
- Sunat. (2017a). *Metodología para la Gestión por Procesos*. Lima. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/igo/mpi/metgep.pdf>
- Sunat. (2017b). ¿Quiénes somos? - ¿Que es la SUNAT? Recuperado el 13 de diciembre de 2020 de Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria website: <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/index.html>

- Sunat. (2017c). *Reglamento de organización y funciones - ROF sistematizado de la Sunat* (pp. 1–477). pp. 1–477. Lima: Sunat. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/igo/rof/2017/ROF-SistematizadoAgo-2017.pdf>
- Sunat. (2018a). Informe de Gestión por Resultados. *Gerencia de Planeamiento y Control de Gestión*, 33.
- Sunat. (2018b). *Plan Anual de Trabajo de Archivos* (p. 17). p. 17. Lima: Sunat. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2018/Plan-070-2018.pdf>
- Sunat. (2019a). Memoria Anual 2019. In *Sunat*. Lima. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2019.pdf>
- Sunat. (2019b). *Plan Anual de Trabajo Archivístico 2020*. Lima. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2019/anexo-258-2019.pdf>
- Sunat. (2020a). *Plan de Gobierno Digital 2020-2022*. Lima: Sunat. Recuperado de Sunat website: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2020/anexo-236-2020.pdf>
- Sunat. (2020b). ¿Quiénes somos? - Misión y visión de la SUNAT. Recuperado el 16 de diciembre de 2020 de <http://www.sunat.gob.pe/institucional/quienessomos/misionvision.html>
- Sunat (2021a). *Documento de organización y funciones provisional - DOFP de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - Sunat*. Lima, Perú. Recuperado de <https://www3.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2022/anexo-042-2022.pdf>
- Sunat. (2021b). Gestión de la Calidad. Recuperado el 12 de junio del 2021 de Sunat website: <https://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/gestioncalidad/index.html>
- Sunat. (2021c). Memoria Anual 2020. *Sunat*. Lima: Sunat. Recuperado de Sunat website: <https://www.sunat.gob.pe/cuentassunat/planestrategico/memoria/memoria2020.pdf>
- Sunat. (2021d). *Plan Anual de Trabajo Archivístico 2021*. Lima, Perú.
- Sunat. (2021e). *Resolución de Superintendencia N° 000076-2021*. Lima, Perú.
- Sunat. (2022a). *Legislación Aduanera – Procedimientos de despacho*. Recuperado de <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/procedim/despacho/index.html>
- Sunat. (2022b). *SharePoint – Flujogramas de procesos*. Lima Perú.
- Swedish Institute for Standards - SIS. (2022). *What is a standard?* Recuperado de <https://www.sis.se/en/standards/what-is-a-standard/>

- Taboada, F., & Nielsen, M. (2006). *Archivística y Normalización*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Takagi, N., & Varajão, J. (2022). ISO 21500 and success management: an integrated model for project management. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(2), 408–427. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2020-0353>
- Thurston, A. (2015). *Managing Records and Information for Transparent, Accountable, and Inclusive Governance in the Digital Environment: Lessons from Nordic Countries*. Washington DC. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/22500?locale-attribute=en>
- Tigre, F., Tubon, E., Carrillo, S., Buele, J., & Salazar, F. (2019). Quality Management System Based on the ISO 9001:2015: Study Case of a Coachwork Company. *14th Iberian 2019 14th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI), 2019-June* (June), 1–6. IEEE. <https://doi.org/10.23919/CISTI.2019.8760816>
- Tomac, N., Radonja, R., & Bonato, J. (2019). Analysis of Henry Ford's contribution to production and management. *Pomorstvo*, 33(1), 33–45. <https://doi.org/10.31217/p.33.1.4>
- Tricker, R. (2016). *ISO 9001:2015 in Brief* (Fourth edition). New York: Taylor & Francis Routledge. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=SHZ9DAAAQBAJ>
- Tsim, Y., Yeung, V., & Leung, E. (2002). An adaptation to ISO 9001:2000 for certified organisations. *Managerial Auditing Journal*, 17(5), 245–250. <https://doi.org/10.1108/02686900210429669>
- Vázquez, M. (2008). *Administración de documentos y archivos* (3a ed.). Buenos Aires: Alfagrama.
- Velios, A., & St. John, K. (2021). Linked Conservation Data: The Adoption and Use of Vocabularies in the Field of Heritage Conservation for Publishing Conservation Records as Linked Data. *Knowledge Organization*, 48(4), 282–290. Recuperado de <https://oa.mg/work/10.5771/0943-7444-2021-4-282>
- Verhaegh, S. (2020). Psychological operationisms at Harvard: Skinner, Boring, and Stevens. *Journal of the History of the Behavioral Sciences*, (October 2019), 194–212. <https://doi.org/10.1002/jhbs.22071>
- Victor, R. (2020). Connectivity knowledge and the degree of structural formalization: a contribution to a contingency theory of organizational capability. *Journal of Organization Design*, 9(1). <https://doi.org/10.1186/s41469-020-0068-3>

- Voxted, S. (2017). 100 years of Henri Fayol. *Management Revue*, 28(2), 256–274. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/26381589>
- Wang, H., & Yang, D. (2021). Research and development of blockchain recordkeeping at the national archives of Korea. *Computers*, 10(8). <https://doi.org/10.3390/computers10080090>
- Watson, G. (2015). Like Father, Like Son. *Quality Progress*, 48(9), 46–51. Recuperado de https://www.academia.edu/24608315/Like_Father_Like_Son
- Watt, P. (2020). Ford's metaphysics: On the Transcendental origins of Henry Ford's Fordism. *Organization*. <https://doi.org/10.1177/1350508420910577>
- White, M. (2004). ISO 15489: A Tool for Records Management Mergers. *Information Management Journal*, 38(5), 39–44. Recuperado de <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA122579454&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=15352897&p=AONE&sw=w&userGroupName=anon~86ea9630>
- Wilden, R., Hohberger, J., Devinney, T., & Lumineau, F. (2019). 60 Years of March and Simon's Organizations: An Empirical Examination of its Impact and Influence on Subsequent Research. *Journal of Management Studies*, 56(8), 1570–1604. <https://doi.org/10.1111/joms.12531>
- Zairi, M. (1997). Business process management: a boundaryless approach to modern competitiveness. *Business Process Management Journal*, 3(1), 64–80. <https://doi.org/10.1108/14637159710161585>
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la Gestión por Procesos : Un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital " Sor María Ludovica " de La Plata* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, La Plata, Argentina. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>
- Zaratiegui, J. (1999). La gestión por proceso: Su papel e importancia en la empresa. *Economía Industrial*, 8. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>
- Zepeda, V. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325–339. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/html/>
- Zoller, Y., & Muldoon, J. (2019). Illuminating the principles of social exchange theory with Hawthorne studies. *Journal of Management History*, 25(1), 47–66. <https://doi.org/10.1108/JMH-05-2018-0026>

ANEXOS

ANEXO A: Entrevista a especialistas de la DAC

| | | | | |
|------------------------------|------------------------------|----------|-----------------------------|----------|
| Entrevista N.º | | 1 | Fecha | 01/04/22 |
| Formato de entrevista | | | Duración: 1h /sesión | |
| Escrita | Medio digital (X) | Audio | Video | |
| Entrevistados | Especialistas DAC | | | |
| Entrevistador | Luis Alvaro Portal Melendrez | | | |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico portal.alvaro@pucp.edu.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

Documentos de archivo y sistemas de documentos

- 1.1. ¿Se considera que los documentos en la Sunat son evidencia tanto de la actividad del negocio como de los activos de información?
- 1.2. ¿Los documentos, independientemente de su forma o estructura, poseen las características de autenticidad, confiabilidad, integridad y usabilidad para ser considerado evidencia autorizada de eventos del negocio o transacciones y para cumplir plenamente con los requisitos del negocio?
- 1.3. ¿La DAC gestiona documentos en qué formatos?
- 1.4. ¿Conserva colección de datos u otros tipos de información digital o analógica?
- 1.5. ¿La gestión de documentos abarca la creación y captura de documentos de archivo para cumplir con el requisito de ser evidencia del negocio?
- 1.6. ¿Los metadatos describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos de archivo, así como su gestión en el tiempo?
- 1.7. ¿La gestión de documentos está respaldada por algún sistema de gestión documental?

2. Metadatos para documentos de archivo

- 2.1. ¿Los metadatos de los documentos respaldan la usabilidad proporcionando información que pueda ser necesaria para recuperar y presentarlos como identificadores o información de almacenamiento?
- 2.2. ¿Los metadatos representan el contexto temporal?
- 2.3. ¿Los metadatos de los documentos representan las dependencias y relaciones entre documentos y sistemas de documentos?
- 2.4. ¿Los metadatos representan las relaciones con contextos legales y sociales?
- 2.5. ¿Se conservan metadatos que representan las relaciones con agentes que crean, administran y los usan?
- 2.6. ¿Los metadatos se acumulan a lo largo del tiempo a medida que se usa y administra el documento (historial)?
- 2.7. ¿Los metadatos de un documento se protegen de la pérdida o eliminación no autorizada, retenido o destruido de acuerdo con los requisitos?
- 2.8. ¿El contenido de un documento y sus metadatos se administran en múltiples ubicaciones coexistentes o en un solo lugar? ¿Se utilizan procesos automáticos o manuales para la creación de estos metadatos?

- 2.9. ¿Los metadatos consisten en información que registra una descripción del contenido del documento de archivo?
- 2.10. ¿Los metadatos consisten en información que registra la estructura del documento (su forma, formato y las relaciones entre los componentes que comprende el documento)?
- 2.11. ¿Los metadatos consisten en información que registra el contexto del negocio en el que se creó o recibió y utilizó el documento de archivo?
- 2.12. ¿Los metadatos registran las relaciones con otros documentos de archivo y otros metadatos?
- 2.13. ¿Los metadatos consisten en información que registra identificadores para recuperar y presentar el documento de archivo, como formato o información de almacenamiento?
- 2.14. ¿Los metadatos registran las acciones y eventos del negocio que involucran el registro a lo largo de su existencia (cambios en los metadatos y los agentes que realizan las acciones)?
- 2.15. ¿Los metadatos se describen y documentan en esquemas de metadatos? ¿Estos se basan en los resultados de la evaluación del área o áreas de negocio al que aplican?
- 2.16. ¿El sistema de documentos captura documentos de archivo de manera rutinaria dentro del alcance de la actividad del negocio que respaldan?
- 2.17. ¿Los sistemas de documentos proporcionan mecanismos, cuando sea necesario, para importar (o incorporar) documentos y metadatos en el sistema o exportarlos de un sistema a otro?

3. Seguridad

- 3.1. ¿Se toman medidas como controles de acceso, monitoreo, validación de agentes y destrucción autorizada para evitar el acceso no autorizado, la alteración, el ocultamiento o la destrucción de documentos? ¿La información sobre los controles que se aplican a un documento y cuándo se aplicaron son registrados en los metadatos?
- 3.2. ¿Se considera cualquier riesgo asociado con el negocio, los incidentes son documentados como metadatos del proceso?
- 3.3. ¿Existen medidas de seguridad de la información organizacional y continuidad del negocio que incluyan medidas para el sistema de documentos?

4. Esquemas de metadatos para los documentos

- 4.1. ¿Los esquemas de metadatos se definen y utilizan para identificar, describir y gestionar los documentos?
- 4.2. ¿Los metadatos asociados se basan en un esquema de metadatos autorizado?
- 4.3. ¿Los esquemas de metadatos se relacionan con diferentes entidades (personas, unidades de negocio, tecnológicas o sistemas del negocio y de documentos)?
- 4.4. ¿El grado de complejidad en la implementación refleja los requisitos de documentos identificados y el contexto empresarial, incluidos los riesgos?
- 4.5. ¿Los esquemas de metadatos para los documentos respaldan la creación de metadatos y procesos de punto de captura de metadatos?
- 4.6. ¿Los metadatos se definen para permitir la identificación y recuperación de documentos?
- 4.7. ¿Los metadatos se definen para asociar documentos con reglas, políticas y mandatos del negocio cambiantes?
- 4.8. ¿Los metadatos se definen para asociar documentos con agentes, y sus autorizaciones y derechos con respecto a los documentos?
- 4.9. ¿Los metadatos se definen para asociar documentos con actividades del negocio?

- 4.10. ¿Los metadatos se definen para rastrear los procesos llevados a cabo en los documentos, como cambiar las reglas de acceso o migrar registros a nuevos sistemas?
- 4.11. ¿Se utilizan clases de metadatos en la gestión de documentos (¿identidad, descripción, uso, plan de eventos, historial de eventos y relación)?
- 4.12. ¿Los esquemas de metadatos para documentos se expresan en formatos que permiten la interoperabilidad entre sistemas, intercambio de información, migración y procesos de transferencia?
- 4.13. ¿Los esquemas de metadatos para los documentos se utilizan en el diseño y la implementación de los sistemas de documentos y procesos para crear, capturar y administrar documentos?
- 4.14. ¿Los esquemas de metadatos hacen referencia a otros controles de documentos válidos, como la disposición de información capturada de una autoridad de disposición actual y autorizada, acceso y reglas de permisos, o esquemas de clasificación empresarial?

5. Captura de documentos

- 5.1. ¿Se mantienen y administran ciertos documentos a lo largo del tiempo para cumplir con los requisitos identificados, esto se hace capturándolos en un sistema de documentos?
- 5.2. ¿La captura debe involucrar como mínimo la asignación de un identificador único (ya sea generado por máquina y legible, o legible por humanos), captura o generación de metadatos sobre el documento en el punto de captura, creación de relaciones entre el documento y otros documentos, agentes o instituciones?
- 5.3. ¿Los metadatos generados, agregados o adquiridos en un evento de captura de documentos se ajusten a los esquemas de metadatos y están vinculados de forma persistente con los documentos?
- 5.4. En el punto de captura, ¿los metadatos que documentan el contexto de un documento se fijan y mantienen como evidencia de la transmisión?
- 5.5. ¿Los identificadores únicos son persistentes a lo largo del tiempo?
- 5.6. ¿Los documentos pueden clasificarse más de una vez? ¿en diferentes momentos de su existencia? En casos de reclasificación, ¿se conserva cualquier metadato de clasificación reemplazado?
- 5.7. ¿Los metadatos de indexación se utilizan para hacer que los documentos sean más recuperables para los agentes autorizados a acceder a ellos? ¿Los metadatos de indexación como temas, ubicación o nombres personales se pueden vincular con registros en el punto de captura, y pueden agregarse a lo largo de su existencia?

6. Migración y conversión de documentos

- 6.1. ¿El proceso de migración y conversión entre sistemas de negocio o de documentos, incluido el desmantelamiento del sistema, o de formatos analógicos a digitales (digitalización) es documentado y comunicado a las partes interesadas internas y externas?
- 6.2. ¿Se autoriza la disposición final de los documentos de origen después de un proceso de migración o conversión?
- 6.3. Durante la migración o conversión, ¿todo el contenido del documento y metadatos asociados en el sistema o formato de origen se mantiene hasta que el proceso concluya? ¿La integridad y confiabilidad del sistema o formato de destino se controlan y aseguran?
- 6.4. ¿Los procesos de migración o conversión se auditan, autorizan o certifican por una autoridad externa?

ANEXO B: Entrevista a la Supervisión de Normas de la DAC

| | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------|--------------------------------|
| Entrevista N.º | 2 | Fecha | 04/04/22 y 06/04/22 |
| Formato de entrevista | | | Duración: 1.5 h /sesión |
| Escrita | Medio digital (X) | Audio | Video |
| Entrevistados | Especialistas DAC | | |
| Entrevistador | Luis Alvaro Portal Melendrez | | |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico portal.alvaro@pucp.edu.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

1. General

- 1.2. ¿Se disponen de acciones apropiadas para proteger la autenticidad, confiabilidad, integridad y usabilidad?
- 1.3. ¿Se consideran el contexto del sector público y el cambio de requisitos con el tiempo?
- 1.4. ¿Se cuentan con reglas, procesos, políticas y procedimientos del negocio que controlen la creación, captura y gestión de documentos de archivo?
- 1.5. ¿Los creadores del archivo se encuentran autorizados e identificados?
- 1.6. ¿Se protege a los documentos contra alteraciones no autorizadas?
- 1.7. ¿Los procedimientos especifican qué acciones o anotaciones se pueden hacer a un documento después de su creación?
- 1.8. ¿En qué circunstancias se pueden hacer estas adiciones y quién o quiénes están autorizados? ¿Estas anotaciones son posibles de ser rastreadas?
- 1.9. ¿La DAC gestiona documentos de archivo que son fáciles de usar en cuanto a su localización, recuperación, presentación e interpretación dentro de un periodo de tiempo considerado razonable por las partes interesadas?

2. Sistema de documentos

- 2.2. ¿El sistema de documentos puede funcionar de manera continua y se regula de acuerdo con las políticas y procedimientos?
- 2.3. ¿El sistema de documentos permite la participación de cualquier agente autorizado?
- 2.4. ¿Los sistemas de documentos apoyan el acceso oportuno a los documentos de archivo?
- 2.5. ¿El sistema de documentos protege los documentos del uso, alteración, ocultación o destrucción no autorizados?
- 2.6. ¿El sistema de documentos permite que se lleven a cabo acciones de disposición final sobre los documentos?
- 2.7. ¿La confiabilidad del sistema de documentos se presenta mediante la creación y mantenimiento de documentos en sus rutinas operativas y procedimentales?
- 2.8. ¿El sistema de documentos se administra de acuerdo con los requisitos que surgen de las expectativas de la comunidad o de la sociedad y el entorno legal?
- 2.9. ¿El sistema de documentos es capaz de administrar todos los documentos requeridos de la gama de actividades del negocio con el que se relacionan?

- 2.10. ¿El sistema de documentos es capaz de administrar los documentos de archivo creados utilizando la gama de tecnologías en el ámbito de actividad de negocios al que se refieren?
- 2.11. ¿Se contempla la creación, captura y gestión de documentos que deban sistematizarse mediante el diseño y operación rutinaria?

3. Políticas y responsabilidades

- 3.1. ¿Las políticas y responsabilidades apoyan el cumplimiento de los requisitos para la creación, captura y gestión de documentos y el diseño, uso y gestión de sistemas de documentos de archivo?
- 3.2. ¿Las políticas se respaldan por procedimientos que brindan instrucciones más específicas sobre la creación, captura y manejo de documentos de archivo?
- 3.3. ¿Las políticas, los procedimientos y el funcionamiento del sistema de documentos de archivo están respaldados por capacitación?
- 3.4. ¿Se desarrollan, documentan e implementan políticas sobre la gestión de documentos de archivo? ¿Las políticas se derivan de los objetivos del negocio y están respaldadas por reglas o procedimientos del negocio para la gestión de documentos de archivo?
- 3.5. ¿El desarrollo de políticas se basan en una comprensión del contexto del negocio, así como los requisitos para los documentos de archivo relevantes?
- 3.6. ¿Las políticas son autorizadas y respaldadas a un nivel apropiado de toma de decisiones y son promulgados interna y externamente según corresponda?
- 3.7. ¿Las políticas se revisan periódicamente para asegurarse de que reflejen las necesidades actuales del negocio?
- 3.8. ¿Las políticas indican el intervalo en el que deben revisarse y quién es responsable de la revisión?
- 3.9. ¿El reemplazo de las políticas son documentos de archivo que se conservan y administran?
- 3.10. ¿Las responsabilidades y autorizaciones para la creación, captura y gestión de documentos son definidas, asignadas e implementadas?
- 3.11. ¿Las decisiones son autorizadas por el gerente y son documentadas?
- 3.12. ¿Las responsabilidades se asignan a todo el personal que crea y utiliza los documentos de archivo como parte de su trabajo, y se reflejan en descripciones de puestos y declaraciones similares, cuando corresponde?
- 3.13. ¿La designación de las personas responsables se asignada por ley? ¿La responsabilidad de liderazgo específica para la gestión de documentos de archivo se asigna a una persona con la autoridad adecuada como un gerente sénior?
- 3.14. ¿Las designaciones de responsabilidades incluyen a los profesionales de documentos de archivo quienes son total o parcialmente responsables de los aspectos de la gestión de documentos de archivo, incluidos el diseño, implementación y mantenimiento de sistemas de documentos de archivo y sus operaciones, y para capacitar a los usuarios sobre sus responsabilidades y las operaciones de los sistemas de documentos de archivo, ya que afectan prácticas individuales?
- 3.15. ¿Las designaciones de responsabilidades incluyen a los profesionales de documentos de archivo u otras personas responsables de la gestión de documentos como responsables de desarrollar, implementar y mantener esquemas de metadatos y otros controles, en asociación con otro personal, como profesionales de tecnología de la información, gerentes y profesionales en general?

- 3.16. ¿Las designaciones de responsabilidades incluyen que altos directivos son responsables de garantizar el apoyo para el desarrollo e implementación de políticas sobre la gestión de documentos?
- 3.17. ¿Los gerentes son responsables de asegurar que los requisitos para los documentos de archivo de los procesos de trabajo realizados en sus áreas de negocio se cumplan?
- 3.18. ¿Las designaciones de responsabilidades incluyen que los administradores de sistemas son responsables de garantizar el funcionamiento continuo y confiable de los sistemas de documentos de archivo bajo su control y para garantizar que toda la información de los sistemas esté completa y actualizada hasta la fecha?
- 3.19. ¿Las designaciones de responsabilidad incluyen que todo el personal es responsable de crear y mantener información precisa y completa de los documentos de archivo de sus actividades del negocio?

4. Monitoreo y evaluación

- 4.1. ¿Se establecen criterios para monitorear y evaluar las políticas, sistemas, procedimientos y procesos?
- 4.2. ¿La creación, captura y gestión de documentos se supervisa y evalúa periódicamente con la participación y el apoyo de profesionales de gestión documental, profesionales de la tecnología de la información, profesionales en general, auditores, gerentes del negocio y altos directivos?
- 4.3. ¿El monitoreo y la evaluación se diseñan para garantizar que los sistemas y procesos de los documentos de archivo se implementan de acuerdo con políticas y requisitos de los negocios autorizados?
- 4.4. ¿El monitoreo y la evaluación se diseñan para garantizar que los sistemas y procesos de documentos de archivo operan según lo definido y diseñado?
- 4.5. ¿El monitoreo y la evaluación se diseñan para garantizar que se cumplan los cambios en los requisitos de los documentos de archivo?
- 4.6. ¿El monitoreo y la evaluación se diseñan para garantizar que exista una mejora continua en la gestión de documentos?
- 4.7. ¿Los sistemas y procesos proporcionados por proveedores externos también son monitoreados y evaluados utilizando requisitos contractuales relacionados con la gestión de documentos como criterios de evaluación?
- 4.8. ¿El diseño de un programa de seguimiento y evaluación asigna la responsabilidad de las actividades de seguimiento y evaluación?
- 4.9. ¿El diseño de un programa de seguimiento y evaluación determina qué necesita para ser monitoreado y evaluado?
- 4.10. ¿El diseño de un programa de monitoreo y evaluación define métodos de medición, seguimiento, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos?
- 4.11. ¿El diseño de un programa de monitoreo y evaluación determina cuándo se debe realizar el seguimiento y la evaluación?
- 4.12. ¿El diseño de un programa de monitoreo y evaluación determina cuándo deben analizarse y evaluarse los resultados del monitoreo?
- 4.13. ¿El diseño de un programa de monitoreo y evaluación asigna responsabilidades para diseñar acciones correctivas apropiadas?
- 4.14. ¿El seguimiento y la evaluación de la creación, captura y gestión de documentos integran ciclos de seguimiento existentes o realizados por separado? ¿Se realizan un monitoreo y una evaluación, total o parcial, por organismos externos?

- 4.15. ¿Se realizan modificaciones a las políticas, sistemas y procesos de los documentos si se determina que son inadecuados o ineficaces?
- 4.16. ¿Se crean, recopilan y gestionan documentos de las actividades de seguimiento y evaluación?

5. Formación y capacitación

- 5.1. ¿Las personas con responsabilidades asignadas relacionadas con la creación, captura y gestión de documentos son competentes para realizar estas tareas? ¿Las competencias son evaluadas y capacitadas regularmente para desarrollar y mejorar competencias y habilidades que son diseñados e implementados donde se requieran?
- 5.2. ¿El programa de capacitación es continuo e incluye capacitación sobre requisitos, políticas, prácticas y roles y responsabilidades para la gestión de documentos, y está dirigida a todos los miembros de la dirección y personal, así como a cualquier otra persona responsable de cualquier parte de la actividad del negocio que involucre la creación, captura y gestión de documentos?
- 5.3. ¿Se mantiene la competencia necesaria de los profesionales de gestión de documentos y otros responsables de administrar los documentos a través de capacitación y otro desarrollo profesional sobre las competencias básicas para la gestión de documentos?
- 5.4. ¿La formación sobre la creación, la captura y la gestión de documentos se incorporen a la formación existente siempre que es posible?
- 5.5. ¿El programa de capacitación incluye contratistas, voluntarios y personal de otras organizaciones?
- 5.6. ¿El programa de formación es apoyado y promovido por altos directivos?

6. Evaluación

- 6.1. ¿La evaluación es el proceso que consiste en propiamente evaluar las actividades del negocio para determinar qué documentos deben crearse, capturarse y durante cuánto tiempo deben conservarse?
- 6.2. ¿La evaluación combina la comprensión del contexto del negocio con la identificación de los requisitos para evidencia que debe cumplirse a través de los documentos lo cual implica desarrollar una comprensión de la naturaleza del negocio y sus aspectos legales, tecnológicos y de recursos?
- 6.3. ¿Se evalúan los riesgos que afectan al negocio en general y los riesgos que se gestionan mediante la creación, captura y gestión de documentos?
- 6.4. ¿La evaluación se lleva a cabo en cooperación con las partes interesadas internas y, cuando es necesario, con las partes interesadas externas?
- 6.5. ¿La evaluación es documentada (esto incluye preservar los documentos de cualquier fuente consultada al realizar el análisis, incluidas fuentes documentales y entrevistas con las partes interesadas, los resultados de las evaluaciones de riesgos y las decisiones de evaluación)?
- 6.6. ¿Las decisiones de evaluación son autorizadas por un alto directivo?
- 6.7. ¿Los resultados de la evaluación se puedan utilizar para una variedad de propósitos, incluido el diseño y la implementación de sistemas de gestión documental, el desarrollo de políticas y procedimientos, la definición de los requisitos de metadatos y/o el desarrollo de controles de documentos como la disposición de las autoridades o reglas de acceso y permisos?
- 6.8. ¿La evaluación se repite a medida que cambien las circunstancias de la actividad del negocio y los factores de riesgo?
- 6.9. ¿El alcance de la evaluación también debe determinarse identificando las funciones, actividades o procesos de trabajo afectados por el motivo de la ejecución de la evaluación?

- 6.10 ¿La evaluación comprende que la organización y sus actividades de negocio, incluidas, entre otras, limitado a factores internos y externos que afectan las operaciones, el comportamiento y la estrategia de la dirección de la organización?
- 6.11 ¿La evaluación sigue requerimientos operativos y legales?
- 6.12 ¿La evaluación emplea diversos recursos y el uso de tecnología?
- 6.13 ¿La evaluación considera la gestión de riesgos?
- 6.14 ¿La evaluación comprende las actividades del negocio en contextos internos y externos?
- 6.15 ¿La evaluación analiza las funciones realizadas y los procesos de trabajo realizados, utilizando técnicas de análisis funcionales y/o secuenciales?
- 6.16 ¿La evaluación identifica a los agentes internos y externos involucrados en la actividad del negocio?

7. Disposición autorizada

- 7.1. ¿La responsabilidad para el desarrollo de la disposición autorizada está identificada por ley, reglamento o políticas?
- 7.2. ¿El desarrollo de la disposición autorizada se basa en los resultados de la tasación con el propósito de establecer reglas para la retención y disposición de los documentos? ¿Estas reglas deben ser aplicadas a través del diseño de sistemas de documentos y la operación de procesos de los documentos?
- 7.3. ¿Las autoridades encargadas de la disposición identifiquen grupos o clases de documentos que compartan periodos de retención y acciones de disposición?
- 7.4. ¿Las clases se vinculan al contexto del negocio y consisten en el identificador de la clase, descripción de la clase (por ejemplo, una descripción de una función o actividad), acción de disposición (por ejemplo, destrucción, migración o transferencia de control), periodo de retención y eventos desencadenantes (a partir de los cuales calcular el período de retención)?
- 7.5. ¿Las clases de disposición se derivan de un análisis funcional o secuencial? ¿La autoridad de disposición debe incluir información que describa las funciones, actividades y/o procesos del trabajo?
- 7.6. ¿Las autoridades encargadas de la disposición también poseen instrucciones sobre cuándo se deben transferir los documentos de un entorno de almacenamiento a otro o para la retención continua de los documentos por parte del responsable de la organización?
- 7.7. ¿La disposición debe estar autorizadas, fechadas, implementadas y revisadas periódicamente para tomar en cuenta los requisitos cambiantes?
- 7.8. ¿La implementación de la disposición autorizada es monitoreada y documentada, y es revisada periódicamente para detectar nuevos requisitos que afecten a la actividad del negocio documentada en los documentos, identificados como resultado de la tasación?
- 7.9. ¿El acceso a los documentos se gestiona mediante procesos autorizados?
- 7.10. ¿El sistema de documentos se diseña para respaldar la provisión y la restricción del acceso a los documentos para agentes, individualmente o en conjunto? ¿Los mecanismos en los sistemas de documentos para acceder a los documentos (ya sea técnicos o no técnicos) se implementan utilizando accesos actualizado, autorizado y reglas de permisos? ¿Las reglas de acceso usan herramientas para la entrega de documentos, de metadatos para los documentos o de documentos redactados a usuarios autorizados?
- 7.11. ¿Los sistemas de documentos se diseñan para respaldar la provisión y la restricción del acceso a los documentos para agentes, individualmente o en conjunto? ¿Los mecanismos en los sistemas de documentos para acceder a los documentos (ya sea técnicos o no técnicos) se implementan utilizando acceso actualizado, autorizado y reglas de permisos? ¿Las reglas de acceso emplean el uso de herramientas para la entrega de documentos, de metadatos para los documentos o de documentos redactados a usuarios autorizados?

- 7.12. ¿La aplicación de las reglas de acceso se registra como parte de los documentos en el nivel apropiado (que va desde el registro individual hasta todos los niveles de agregación)?
¿Los cambios en las reglas, incluida la autoridad y la fecha del cambio, se registran como proceso de metadatos?



ANEXO C: Entrevista a la Supervisión de Transferencias de la DAC

| | | | |
|-----------------------|------------------------------|-------|--------------|
| Entrevista N.º | 3 | Fecha | 08/04/22 |
| Formato de entrevista | | | Duración 2 h |
| Escrita | Medio digital (x) | Audio | Video |
| Entrevistado | | | |
| Entrevistador | Luis Alvaro Portal Melendrez | | |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico portal.alvaro@pucp.edu.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

1 Fiabilidad e integridad

- 1.1 ¿Los documentos han sido diseñados para documentar procesos de trabajo, actividades o funciones?
- 1.2 ¿La organización posee documentos de archivo fiables cuyo contenido se puede confiar como una representación completa y precisa de las transacciones, actividades o hechos de los que dan fe?
- 1.3 ¿Se poseen documentos en los que se puede confiar en el curso de transacciones o actividades posteriores?
- 1.4 ¿Los documentos son creados en el momento del evento con el que se relacionan por personas que tienen conocimiento directo de los hechos o de los sistemas que se utilizan?
- 1.5 ¿Se podría asegurar que el total de los documentos de archivo tienen integridad; es decir completos e inalterados?

2 Sistema de documentos

- 2.1 ¿Los sistemas de documentos comprenden una serie de elementos que se combinan para que los documentos puedan cumplirse dentro de un entorno del negocio determinado?
- 2.2 ¿Los sistemas de documentos aplican controles?
- 2.3 ¿Los sistemas llevan a cabo procesos para crear, capturar y administrar documentos de archivo?
- 2.4 ¿Los sistemas de documentos apoyan en la creación y el mantenimiento de relaciones lógicas entre el contenido de los documentos y metadatos para documentos de archivo?
- 2.5 ¿El diseño y la implementación de los sistemas tienen en cuenta el contexto del negocio y requisitos de documentos identificados?
- 2.6 ¿Se brinda interoperabilidad para apoyar la interacción con otros sistemas y un enfoque flexible para el uso de controles de documentos de archivo?
- 2.7 ¿El sistema se caracteriza por su facilidad de uso y en la reutilización de los documentos de archivo?
- 2.8 ¿El sistema se encuentra preparado para cambios tecnológicos o comerciales como actualizaciones del sistema o una reestructuración de la administración?
- 2.9 ¿Está preparada para interrupciones del negocio y la continuidad del negocio en caso de interrupciones inesperadas?

- 2.10 ¿El sistema se ha diseñado solo para administrar documento o también para otros procesos de negocio que se adapten para que también apoyen en creación, captura y gestión de documentos de archivo?
- 2.11 ¿La autoridad de los archivos está respaldada por su gestión mediante un sistema de documentos de archivos que son confiable, seguro, compatible, seguro, compatible, completo y sistemático?

3 Determinación de los requisitos de documentos

- 3.1 ¿Los requisitos de los documentos son para evidencia de la actividad del negocio?
- 3.2. ¿Los requisitos de los documentos se basan en un análisis de la actividad del negocio y su contexto y son derivados de las necesidades del negocio; los requisitos legales y reglamentarios; las expectativas de la comunidad o de la sociedad?
- 3.3. ¿Los requisitos de los documentos pueden incluir requisitos sobre el contenido y metadatos, vínculos con otros documentos y/o forma o estructura?
- 3.4. ¿Los requisitos de documentos pueden aplicarse a funciones, industrias o jurisdicciones completas, o pueden aplicarse solo a funciones, actividades, procesos de trabajo o transacciones específicas?
- 3.5. ¿Los requisitos documentales dependen del contexto, lo que significa que los procesos de trabajo similares o idénticos pueden tener diferentes requisitos de documentos según la naturaleza del negocio que documentan?
- 3.6. ¿Los requisitos identificados se vinculan a funciones, actividades o procesos de trabajo particulares, apropiado al alcance de la evaluación?

4 Implantación de requisitos de documentos

- 4.1. ¿Los requisitos documentales se pueden implementar a través de sistemas de documentos, controles, políticas sobre gestión de documentos y procedimientos, o una combinación de estos? ¿La implementación es apoyada por asignación de roles y responsabilidades, formación, seguimiento del funcionamiento de los sistemas y monitoreo del cumplimiento de políticas y procedimientos?
- 4.2. ¿Los métodos para implementar los requisitos de documentos se determinan con referencia al contexto del negocio, y teniendo especialmente en cuenta la capacidad organizativa en termino de recursos y habilidades, y la naturaleza de los sistemas de información y documentos en uso?
- 4.3. ¿Las decisiones sobre la implementación de los requisitos de documentos identificados se basan en una evaluación de riesgos equilibrados con las implicaciones de recursos? ¿Los requisitos con riesgos más importantes deben ser abordados con una mayor inversión de recursos y medidas adicionales de seguimiento y evaluación?
- 4.4. ¿El seguimiento y evaluación se prueban si se cumplen con los requisitos de documentos y si no, la evaluación indica las acciones correctivas apropiadas para garantizar que sean conocidas en el futuro?
- 4.5. ¿Se documentan los requisitos y las decisiones sobre cómo cumplirlos? ¿Las decisiones de no cumplir con los requisitos identificados son autorizadas por un gerente superior de la organización?
- 4.6. ¿Se mantiene que los requisitos de los documentos se revisan periódicamente como parte del proceso periódico de evaluación?

5 Controles de documentos

- 5.1 ¿Se desarrollar controles para ayudar a cumplir con los requisitos de los documentos?

- 5.2 ¿El control de documentos incluya esquemas de metadatos para los documentos? ¿El control de documentos incluye controles de reglas de acceso y permisos? ¿El control de documentos incluye la disposición (anuencia) de las autoridades?
- 5.3 ¿Los controles de los documentos se diseñan e implementan en una variedad de formas, dependiendo de la tecnología y el entorno del negocio?
- 5.4 ¿Los resultados de la evaluación se usan en el desarrollo y revisión de controles de los documentos?
- 5.5 ¿Los procesos para crear, capturar y administrar los documentos se basan en documentos actualizados de control? ¿Los controles de documentos deben revisarse periódicamente
- 5.6 ¿Las versiones de los controles de documentos se reemplazan, conservan y administran como documentos de acuerdo con los requisitos identificados en la evaluación?

6 Procesos de creación, captura y administración de documentos

- 6.1 ¿Los procesos para crear, capturar y administrar documentos se integran en los procedimientos y sistemas aplicables, incluidos los sistemas de gestión documental, e incluyen el uso de controles de documentos? ¿Están respaldadas por políticas, responsabilidades designadas, procedimientos y formación?
- 6.2 ¿Los procesos incluyen la creación, captura, clasificación e indexación, control de acceso, almacenamiento de documentos, uso y reutilización, migración o conversión, y disposición?
- 6.3 ¿Las decisiones sobre el diseño y la implementación de los procesos de documentos reflejan una comprensión de procesos de documentos existentes y de los sistemas de documentos en uso?
- 6.4 Cuando los procesos sean llevados a cabo por proveedores externos, ¿los acuerdos o contratos de nivel de servicio especifican los requisitos para los procesos e incorporan las medidas de seguimiento y evaluación pertinentes? ¿Los servicios son monitoreados de manera rutinaria contra los requisitos contractuales?

7 Creación de documentos

- 7.1 ¿Los documentos se crean, reciben y capturan con el fin de realizar actividades del negocio? ¿Los requisitos del negocio, legales entre otros para los documentos se identifican mediante la evaluación?
- 7.2 ¿Los requisitos se utilizan para especificar la creación de documentos cuando se diseñan o rediseñan los procesos de trabajo y los sistemas de documentos?
- 7.3 ¿La creación de documentos implica la creación de contenido y metadatos que documentan las circunstancias de su creación?

8 Uso y reutilización

- 8.1 ¿Los documentos son utilizables mientras se conservan? ¿Los sistemas de documentos se diseñan para apoyar el uso fácil de los documentos?
- 8.2 ¿Las medidas para asegurar la usabilidad continua puedan incluir el aplicar y mantener metadatos apropiados sobre las dependencias técnicas de un documento?
- 8.3 ¿Las medidas para asegurar la usabilidad continua incluye crear copias adicionales de documentos o convertirlos a formatos alternativos?
- 8.4 ¿Las medidas para asegurar la usabilidad continua incluye migrar documentos?
- 8.5 ¿Las medidas para asegurar la usabilidad continua incluye preparar un plan para asegurar el acceso continuo y la usabilidad de los registros en caso de desastre y afectar los sistemas de documentos o las áreas de almacenamiento?

- 8.6 Procurar que las medidas para asegurar la usabilidad continua pueden incluir establecer un seguimiento de rutina de las condiciones de almacenamiento
- 8.7 ¿Los metadatos sobre los procesos emprendidos para mejorar la usabilidad de los documentos como la conversión se registran en los metadatos del proceso?
- 8.8 ¿Las decisiones que se tomen sobre los formatos de documento en la creación, migración o conversión tienen en cuenta los beneficios que se derivarán de la usabilidad del documento?
- 8.9 ¿La reutilización del contenido de un documento como parte de una transacción del negocio (en otro proceso interno o externo) crea un nuevo documento en un nuevo contexto, con metadatos independientes sobre su punto de captura y los procesos de gestión?

9 Disposición autorizada

- 9.1 ¿Los procesos de disposición se llevan a cabo de conformidad con las reglas de las disposición autorizadas y vigentes? ¿Los sistemas de documentos se diseñan para respaldar la ejecución de acciones de disposición? ¿Los documentos y metadatos se conservan durante los periodos de tiempo especificados en la disposición autorizada?
- 9.2 ¿Las acciones de disposición especificadas en la autorización incluye la destrucción de documentos y metadatos?
- 9.3 ¿Las acciones de disposición se revisan antes de la implementación para garantizar que los requisitos de los documentos no varíen?
- 9.4 ¿Los principios que rige la destrucción de documentos es que la destrucción está siempre autorizada?
- 9.5 ¿Los principios rigen la destrucción de documentos y se lleva a cabo de una manera que garantiza la destrucción completa y que cumple con cualquier restricción de seguridad o acceso en el documento?
- 9.6 ¿Existen principios que rigen la destrucción de documentos y son documentados?

ANEXO D: Entrevista a la Supervisión de Digitalización de la DAC

| | | | |
|------------------------------|------------------------------|--------------|-----------------------|
| Entrevista N.º | 4 | Fecha | 13/04/2022 |
| Formato de entrevista | | | Duración 1.5 h |
| Escrita | Medio digital (x) | Audio | Video |
| Entrevistado | Especialistas DAC | | |
| Entrevistador | Luis Alvaro Portal Melendrez | | |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico portal.alvaro@pucp.edu.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

1 Esquemas de clasificación del negocio

- 1.1 ¿Los esquemas de clasificación de negocios son herramientas para vincular los documentos con el contexto de su creación? ¿Al vincular los requisitos de los documentos a un esquema de clasificación, los procesos para la gestión adecuada de los documentos deben ser llevada a cabo?
- 1.2 El acto de vincular un documento a un contexto del negocio es el proceso de clasificación, ¿se admite la aplicación de reglas de acceso y permisos?
- 1.3 ¿El desarrollo de esquemas de clasificación del negocio es aplicable a los documentos? ¿Esto se basa en funciones y actividades más que en estructuras organizativas?
- 1.4 ¿Los esquemas de clasificación del negocio son jerárquicos o relacionales, y constan de varios niveles de relaciones, dependiendo de lo que mejor representa al negocio? ¿El control requerido se basa en la comprensión de los requisitos de documentos y la naturaleza de los sistemas de documentos en uso?
- 1.5 ¿Los esquemas de clasificación están respaldados por controles de vocabulario como tesauros, utilizados para titulación de documentos para ayudar a su recuperación?

2 Acceso y reglas de permiso

- 2.1 ¿Se elabora de un conjunto de reglas que identifican los derechos de acceso y el régimen de permisos y restricciones aplicables a los documentos?
- 2.2 ¿Las categorías de reglas de acceso y permisos que se aplican a los documentos se basan en los resultados de la evaluación, en particular sobre la identificación de agentes y la determinación de los requisitos de los documentos?
- 2.3 ¿Las reglas de acceso y permisos estén asociadas con los agentes, las actividades del negocio y los documentos?
- 2.4 ¿Los sistemas de gestión documental se diseñan para permitir la revisión continua de los derechos de acceso y las reglas de permisos? ¿Existe vinculación de esta información a los documentos, ya sea individualmente o en conjunto?
- 2.5 ¿Los derechos y permisos pueden cambiar con el tiempo, ya que el entorno legal/regulatorio, las actividades del negocio y las expectativas sociales cambian? ¿Las reglas de acceso y permisos son monitoreadas y se actualizan de forma rutinaria?

3 Almacenamiento de documentos

- 3.1 ¿Los documentos sin importar el formato o el medio se almacenan de manera que los proteja de personas no autorizadas, el cambio, la pérdida o destrucción, incluido el robo y el desastre?
- 3.2 ¿Las medidas son puestos en marcha para garantizar los medios y entorno de almacenamiento adecuados?
- 3.3 ¿Se garantiza el uso de materiales de protección y procedimiento de manipulación especiales cuando es necesario?
- 3.4 ¿Se garantiza la protección y monitoreo de rutina de la seguridad física y de la información?
- 3.5 ¿Los metadatos de los documentos incluye información de almacenamiento? ¿Esta información es adecuada para localizar y monitorear la seguridad de los documentos?
- 3.6 ¿El almacenamiento de los documentos, incluidos el ambiente y los medios, materiales de protección, procedimientos de manipulación y los sistemas de almacenamiento son monitoreados y evaluados de manera rutinaria con el fin de identificar cualquier riesgo para la accesibilidad o integridad de los documentos?



ANEXO E: Entrevista a especialista en Gestión Documental

| | | | |
|----------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------|
| Entrevista N.^a | 5 | Fecha | 20-01-2022 |
| Entrevistador | Pierina Zea | Duración | 00:31:52 |
| Entrevistado | Rocío Román | Cargo | Especialista en Gestión documental |
| Formato de la entrevista: | | | |
| Escrita | Medio digital | Audio (X) | Video |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico pierina.zea@pucp.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

Preguntas introductorias:

1. ¿Cuál es su nombre?
2. Coméntenos por favor su trayectoria profesional en gestión documental.

Preguntas de desarrollo:

3. Háblenos sobre la gestión documental, ¿cómo aporta a una organización?
4. Usted comentó que por la pandemia hubo un cambio de gestión documental, antes era físico ahora se ha vuelto más virtual, ¿cuáles creen que ha sido las herramientas para tener este cambio en la gestión documental?
5. ¿Usted cree que debería haber un cambio en la percepción sobre el archivo?
6. Se mencionan algunas herramientas como las microformas. Explícanos por favor más sobre ello.
7. ¿Existen otras herramientas que podemos ver para la transformación en la gestión documental?
8. ¿Es importante cómo están desarrollados los metadatos?
9. De acuerdo con su experiencia profesional, ¿qué tipos de proyectos ha implementado para la mejora de gestión documental?
10. ¿Cómo se relaciona la gestión documental con la gestión de procesos (ISO 15489 e ISO 9001)?
11. Hablando de certificaciones, ¿cómo se lleva la gestión documental en las instituciones en las que usted ha laborado? ¿Había certificaciones ISO o por lo menos estaban en esa línea de mejora?
12. ¿Qué podría comentar sobre las ISO de gestión documental o cuál considera la más importante?
13. ¿Usted cree el seguimiento de los lineamientos de la ISO 15489 beneficiaría a las organizaciones?
14. ¿Qué otros beneficios se obtienen para las organizaciones cuando la gestión documental está implementada?

ANEXO F: Entrevista a especialista en Gestión Documental

| | | | |
|----------------------------------|---------------|-----------------|------------------------------------|
| Entrevista N.^a | 6 | Fecha | 24-01-2022 |
| Entrevistador | Pierina Zea | Duración | 00:29:38 |
| Entrevistado | Kenny Cruzado | Cargo | Especialista en Gestión documental |
| Formato de la entrevista | | | |
| Escrita | Medio digital | Audio (X) | Video |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico pierina.zea@pucp.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

Preguntas introductorias:

1. ¿Cuál es su nombre?
2. Coméntenos por favor su trayectoria profesional en gestión documental.

Preguntas de desarrollo:

3. Háblenos sobre la gestión documental. ¿Cómo aporta a una organización?
4. ¿Qué es una decisión inmadura?
5. ¿Qué Sistemas de Gestión Documental son más conocidas o usted ha empleado?
6. ¿Cuáles han sido las ventajas competitivas de esos sistemas de gestión documental?
7. ¿Cuál es la diferencia con una ISO?
8. Comente por favor más sobre la ISO.
9. ¿Cómo se relaciona la gestión documental con la gestión de procesos (ISO 15489 e ISO 9001)?
10. ¿Cuáles son las herramientas que usted conoce para la correcta aplicación de la gestión documental?
11. ¿Cuál de todas las ISO de gestión documental es las más adecuadas para implementar a una organización y cuáles son sus diferencias?
12. Con la implementación de las directrices, ¿los metadatos son un punto importante?
13. ¿Qué es un metadato, cómo se compone y se enlaza con los documentos y las búsquedas?
14. ¿A qué se refiere con ruido informativo?
15. ¿Quiénes son los encargados de revisar los metadatos?
16. ¿Hay una plataforma para listar un metadato?

ANEXO G: Entrevista a especialista que labora en Aduanas

| | | | |
|---------------------------------|---------------|-----------------|--|
| Entrevista N.º | 7 | Fecha | 30-06-2021 |
| Entrevistador | Pierina Zea | Duración | 00:33:58 |
| Entrevistado | Analí | Cargo | Especialista 1 del área de División de Inteligencia Aduanera |
| Formato de la entrevista | | | |
| Escrita | Medio digital | Audio | Video(X) |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico pierina.zea@pucp.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

1. ¿A qué área pertenece? ¿Cuál es el cargo que ocupa?
2. ¿Hace cuánto tiempo labora en Aduanas?
3. ¿Qué es Aduanas?
4. Coméntenos a grandes rasgos, ¿cómo es la estructura de Aduanas?
5. ¿Cuáles son sus principales procesos?
6. ¿Qué es lo que más les dificulta en los procesos en general?
7. ¿Usted tiene conocimiento de la implementación de la norma ISO 9001 en los procesos de Aduanas?
8. En caso la pregunta anterior sea afirmativa, ¿cómo se enteró?
9. En caso la pregunta sea negativa, ¿por qué cree usted que la institución no les dio a conocer sobre la implementación de la ISO 9001?
10. Coméntenos, ¿cómo se organiza, se almacena y se accede a la documentación después de terminado los procesos?
11. ¿Cuentan con alguna plataforma en la que suben toda la documentación? ¿Cómo funciona esto?
12. ¿Tiene acceso a toda la documentación necesaria para cada proceso?
13. ¿Cómo aseguran la correcta trazabilidad de la documentación en cambio de turno?
14. ¿Cuáles eran los problemas que más afectan a los procesos?
15. ¿Qué dificultades se han presentado en cuanto a la gestión documental física?
16. ¿Qué puntos mejorarías respecto a la documentación?
17. En general, ¿qué problemas presenta su área?

ANEXO H: Entrevista a especialista que labora en Aduanas

| | | | |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|----------------|
| Entrevista N.^a | 8 | Fecha | 01-07-2021 |
| Entrevistador | Luis Portal | Duración | 00:34:00 |
| Entrevistado | Alex | Cargo | Especialista 1 |
| Formato de la entrevista: | | | |
| Escrita | Medio digital (X) | Audio | Video |

Estimados/as señores entrevistados/as, la presente entrevista corresponde a una investigación de carácter académico. La información que se recoja será utilizada para el análisis y se manará con criterios de confidencialidad y anonimato. En caso de tener alguna duda o consulta, pueden comunicarse al correo electrónico pierina.zea@pucp.pe. Su participación es voluntaria y al aceptar nos estará brindando su consentimiento informado. Agradecemos su participación de manera anticipada.

1. ¿A qué área perteneces? ¿Cuál es el cargo que ocupas? ¿Hace cuánto tiempo labora en Aduanas?
2. ¿Cuándo trabajaste en el aeropuerto y puerto del Callao formaste parte de alguna división?
3. ¿Qué es Aduanas? Coméntenos por favor a grandes rasgos cómo es la estructura de Aduanas.
4. ¿Cuáles son sus principales procesos?
5. ¿Qué es lo que más les dificulta en los procesos en general?
6. ¿Usted tiene conocimiento de la implementación de la norma ISO 9001 en los procesos de Aduanas?
7. En caso la pregunta anterior sea afirmativa, ¿cómo se enteró?
8. En caso la pregunta 3 sea negativa, ¿por qué cree usted que la institución no les dio a conocer sobre la implementación de la ISO 9001?
9. ¿Cómo se organiza, se almacena y se accede a la documentación al finalizar los procesos?
10. ¿Cuentan con alguna plataforma en la que suben toda la documentación? ¿Cómo funciona?
11. ¿Tiene acceso a toda la documentación necesaria para cada proceso?
12. ¿Cómo aseguran la correcta trazabilidad de la documentación en cambio de turno?
13. ¿Cuáles eran los problemas que más afectan a los procesos?
14. ¿Qué dificultades se han presentado en cuanto a la gestión documental física?
15. ¿Qué puntos mejorarías respecto a la documentación?
16. En general, ¿qué problemas presenta su área?
17. Cuando trabajas en el puerto y aeropuerto, ¿formabas parte de alguna división en específico?
18. A grandes rasgos, describa los principales procesos en Aduaneros.
19. ¿Tiene conocimiento respecto a las certificaciones ISO?
20. ¿Por qué crees que la unidad no le brindó mucha información referente a la certificación ISO?
21. ¿Cómo se accede a los registros de forma manual o a través de sus plataformas?
22. ¿El Sigea es distinto o igual al Aduanet?
23. ¿Alguna vez has tenido alguna acción entre tu área y la División de Archivo Central?
24. ¿Cómo se garantiza que no se traspapelen o pierdan los documentos?
25. ¿Hay una diferencia notable entre el documento físico para luego pasar a los formatos digitales?
26. Desde tu perspectiva, ¿estos últimos documentos físicos pueden ser detallados en formato informático?
27. ¿Cuáles serían los puntos de dificultad en las áreas que te has desempeñado?
28. ¿Por qué consideras que la gestión de documentos es importante?

ANEXO I: Matriz de Consistencia

Tabla I1: Matriz de Consistencia

| TEMA | PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVOS | Variables de estudios | Técnica de Recolección de Datos |
|--|---|---|---|---|
| Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001 | Pregunta principal | Objetivo General | V. Dependientes | Entrevistas a supervisores de la DAC y especialistas en gestión documental Entrevistas a responsables del servicio archivístico Recopilación de documentos y análisis de los procedimientos a través del diagnóstico: Archivos de gestión, archivos periféricos, archivo central. |
| | ¿Cómo formular una propuesta de mejora con base en la ISO 15489 que conceda soporte a la Sunat en sus certificaciones ISO 9001? | Diseñar una propuesta de mejora del Sistema de Gestión Documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Sunat como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001 | Gestión de documentos y sistema de gestión documental | |
| | Preguntas específicas | Objetivos específicos | V. Independientes | |
| | ¿Cómo se establecen las características del estándar ISO 9001 en relación con la gestión de la calidad? | Examinar las características del estándar internacional ISO 9001 en relación con la gestión de la calidad | Autenticidad Fiabilidad Integridad Usabilidad Metadatos Seguridad de la información Conformidad Sistematización Políticas y responsabilidades Supervisión y evaluación Competencia y formación Identificación y valoración | |
| | ¿Cuáles son los procesos relacionados a la norma ISO 9001 certificada por la Sunat? | Identificar los procesos relacionados a la Norma ISO 9001 certificada por la Sunat | | |
| | ¿Cuáles son los requisitos para cumplir con la norma ISO 15489? | Determinar los requisitos para cumplir con la Norma ISO 15489 | | |
| | ¿Cómo es el estado actual en el sistema de gestión documental en la DAC de la Sunat? | Diagnosticar el estado actual del sistema de gestión documental en función de la Norma ISO 15489 | | |
| | ¿Cuáles son las brechas entre el estado actual y los requisitos normativos que abarca la DAC? | Determinar las brechas entre el estado actual del Sistema de Gestión Documental y los requisitos de la Norma ISO 15489 | | |

ANEXO J: Diagnóstico de la División de Archivo Central de la Sunat

Se ha diseñado el presente diagnóstico sobre la gestión documental en la División de Archivo de la Sunat considerando los principios de la Norma Internacional ISO 15489-1. La relevancia de esta norma se sustenta en que permite efectuar un diagnóstico para determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos básicos de esta unidad de organización de la Sunat.

La Norma Internacional 15489-1 no exige un proceso de certificación; sin embargo, es una vía para ejecutar una evaluación previa a las organizaciones y determinar cuáles son las posibles falencias y oportunidades de mejora para garantizar un servicio de gestión documental eficiente a todos los grupos de interés. La determinación del nivel de cumplimiento de políticas y requerimientos establecidos en la norma internacional proporcionará datos sustanciales para encaminar la implementación de mejoras en la Sunat y beneficiar a los contribuyentes.

Cabe precisar que en la presente investigación no se considera la Norma 30301 porque esta fue desarrollada para implementar un Sistema de Gestión para los Documentos el cual demanda de un estudio a profundidad a nivel institucional tomando en cuenta a todas las unidades de organización tanto los de procesos tributarios como los de procesos aduaneros.

Este diagnóstico, vinculado la Norma 15489, describe las siguientes secciones: Gestión de documentos y sistemas de gestión documental, políticas y responsabilidades, identificación y valoración, instrumentos de gestión de documentos y los procesos para la creación, captura y gestión de los documentos. Las observaciones de cada una de las premisas se registran tomando en cuenta las respuestas a las entrevistas aplicadas a las personas que laboran en la División de Archivo Central de la Sunat.

Adicionalmente el diagnóstico señala el nivel de cumplimiento que presenta la organización en relación con cada una de las premisas de la norma internacional ISO. Se disponen de 5 niveles desde 0%; es decir, el no cumplimiento hasta el 100% que refiere a un nivel de cumplimiento excelente acorde con la norma internacional. El nivel de cumplimiento se muestra en términos porcentuales los cuales se detallan a continuación:

Tabla J1: Escala de valoración del cumplimiento

| Nivel de cumplimiento | Descripción |
|------------------------------|--------------------|
| 0% | No cumplimiento |
| 25% | Mínimo |
| 50% | Parcial |
| 75% | Significativo |
| 100% | Excelente |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC - Sunat

| 1. Gestión de documentos y sistemas de gestión documental | | | | | | |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
| 1.1 Documentos | | | | | | |
| a. Los documentos archivísticos documentan eventos u operaciones individuales, o forman agregaciones diseñadas para documentar procesos de trabajo, actividades o funciones. | | | | | X | Los documentos que se custodian en la DAC reflejan el trabajo cotidiano y son elaborados de acuerdo con la realidad |
| 1.2 Características de los documentos fidedignos | | | | | | |
| a. Autenticidad: los documentos son los que afirman ser, son creados o enviados por el agente del cual se afirma que lo ha creado o enviado, y han sido enviados en el momento en que se afirma | | | | | X | La Sunat ha implementado la firma digital lo cual evidencia que los documentos son creados por los agentes autorizados. Asimismo, los documentos contienen la fecha de registro. |
| b. Fiabilidad: los documentos son confiables porque su contenido es completo, exacto y es fiel representación de las operaciones, actividades, o hechos que evidencia y porque se puede depender en el transcurso de las subsiguientes operaciones o actividades. | | | | X | | Existe en custodia documentos deteriorados que representan menos del 1% del total del acervo documentario. Sin embargo, esto no afecta la alteración de la información contenida; es decir, son subsanables. |
| c. Fiabilidad: los documentos son creados en el momento, o poco después, en que tiene lugar la operación o actividad que reflejan, por individuos que dispongan de un conocimiento directo de los hechos o automáticamente por los instrumentos que se usen habitualmente para realizar las operaciones. | | | | | X | Se consideran también los antecedentes necesarios para ejecutar la creación de los documentos. Se programan las capacitaciones en diversos tópicos. |
| d. Integridad: un documento debería estar protegido contra la modificación no autorizada. Las políticas y los procedimientos para la gestión de los documentos especifican qué adiciones o anotaciones pueden realizarse en el documento después de su creación, en qué circunstancias dichas adiciones o anotaciones pueden autorizarse y quién está autorizado para llevarlas a cabo. Cualquier anotación, adición o supresión autorizada que se realice en un documento debería indicarse de forma explícita y dejar traza. | | | | | X | Recientemente se ha aprobado la directiva de reconstrucción de expedientes. Se establecen en esta norma procedimientos de cómo recuperar los documentos deteriorados o incompletos. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| e. Usabilidad: un documento usable es aquel que puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado en un periodo de tiempo considerado razonable por las partes interesadas. | | | | X | | La atención a usuarios externos se concede dentro de los 10 días hábiles conforme al Texto Único de Procedimientos Administrativos TUPA y en el caso de los usuarios internos el servicio está programado dentro de los 4 días hábiles. |
| f. Usabilidad: un documento usable debería estar ligado al proceso u operación que lo ha producido. Se mantienen los vínculos entre los documentos que evidencian operaciones relacionadas. | | | | | X | Los documentos de la DAC se encuentran interconectados porque estos evidencian la relación entre las operaciones. |
| g. Los metadatos para la gestión de documentos apoyan la usabilidad proporcionando la información necesaria para la recuperación y presentación, tales como identificadores, formatos o información de almacenamiento. | | | | | X | Los documentos poseen identificadores únicos. En el caso de los documentos electrónicos cuentan con metadatos que permiten la recuperación con mayor celeridad. |
| 1.3 Metadatos para la gestión de documentos | | | | | | |
| a. Los metadatos representan el contexto, las dependencias y relaciones entre los documentos y las aplicaciones de gestión documental, las relaciones con el contexto legal y social, las relaciones con los agentes que crean, gestionan y usan los documentos. | | | | | X | Los documentos gestionados en la DAC representan el contexto de las unidades de organización de acuerdo con las funciones. Es posible identificar la procedencia de cualquier documento. Poseen además los soportes legales en el momento de su creación. |
| b. Los metadatos documentan la procedencia de los documentos | | | | | X | Los documentos electrónicos cuentan con metadatos almacenados que refieren la procedencia. En los documentos físicos los metadatos se registran en los inventarios de detalle que la DAC recibe de cada UO en el proceso de transferencia. |
| c. Los metadatos en sí mismos se gestionan como documentos, de manera que se protegen de la pérdida o eliminación no autorizada, y se conservan o destruyen en conformidad con los requisitos identificados en el proceso de identificación y valoración. El acceso a los metadatos se controla mediante reglas de permisos. | | | | | X | Los inventarios de detalle son catalogados dentro de una serie documental; por lo tanto, en cuanto se cumpla el periodo de retención serán sujeto de eliminación conforme a las autorizaciones y procedimientos de disposición final. Por lo pronto, no se ha ejecutado la disposición masiva de metadatos de documentos electrónicos. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| d. Los metadatos consisten en información de una descripción del contenido del documento, la estructura, el contexto de la organización en el cual el documento ha sido creado o recibido y usado. | | | | | X | Los metadatos de los documentos contienen la información suficiente para la posterior recuperación y los servicios de requerimiento archivístico por parte de las UO. |
| e. Los metadatos consisten en información acerca de identificadores e información necesaria para recuperar y presentar el documento y las acciones y operaciones de la organización sobre el documento a lo largo de su existencia. | | | | | X | La DAC posee la información de la ubicación topográfica de las cajas archivísticas y los metadatos para brindar los servicios archivísticos a las UO. |
| 1.4 Sistemas o aplicaciones de gestión documental | | | | | | |
| Características de las aplicaciones de gestión documental | | | | | | |
| a. Fiable: El sistema incorpora regularmente los documentos que están dentro del ámbito de las actividades de la organización de las que son soporte. | | | | | X | El sistema de la Sunat incorpora los documentos en formato digital y físico los cuales son gestionados por ser parte de la evidencia de los procesos y transacciones ejecutadas. |
| b. Fiable: el sistema funciona de forma habitual como la fuente primaria de información fidedigna de las acciones que se documentan. | | | | | X | El sistema de gestión documental de la DAC es la fuente primaria de información respecto a las acciones y/o decisiones que se toman en el ejercicio de la función pública. |
| c. Fiable: el sistema permite la participación de cualquiera de los agentes autorizados. | | | | | X | Los colaboradores participan de acuerdo con las labores asignadas por los monitores y/o supervisores. |
| d. Fiable: el sistema presenta los documentos de forma que pueden ser usados, respalda el acceso oportuno a los documentos, protege a los documentos frente al uso no autorizado, modificación, ocultación o destrucción. | | | | X | | Los documentos con valor permanente que son solicitados por las unidades de organización con mayor frecuencia son digitalizados y manejados de tal forma que la tención sea más fluida. |
| e. Fiable: el sistema almacena los documentos durante el tiempo que sea necesario, proporciona mecanismos, donde sea necesario, para importar documentos y metadatos o exportarlos a otra aplicación y permite llevar a cabo acciones de disposición sobre los documentos. | | | X | | | En cuanto a documentos digitalizados aún no se ha programado la disposición de ninguna serie. Sin embargo, los documentos físicos que ya cumplieron con el periodo de retención correspondiente son programados para la eliminación de acuerdo con la vida útil. Se informa al AGN con la autorización de eliminación. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|---|
| f. Segura: Se aplican medidas tales como controles de acceso, supervisión, validación de agentes y destrucción autorizada con la finalidad de evitar el acceso no autorizado, la modificación, el ocultamiento o la destrucción de documentos. | | | | | X | Se tiene un registro de colaboradores autorizados. Se cuentan con estándares y se han tomado medias de seguridad ante sustracciones, incidentes y siniestros. |
| g. Segura: cualquier incidente de seguridad que afecta es documentado como metadato de proceso | | | | | X | Se tienen registros de las incidencias que se suscitan en la División de Archivo. |
| h. Conforme: Los sistemas de gestión documental cumplen los requisitos derivados de la organización, de las expectativas sociales o de la comunidad y de su marco legal y regulatorio. | | | | X | | El Sistema de Gestión Documental de la Sunat a nivel institucional establece mecanismos para ser efectiva y oportuna. Se cumple al 100% con el tiempo de atención. |
| i. Exhaustiva: Los sistemas de gestión documental tienen la capacidad de gestionar todos los documentos requeridos para todas las actividades de la organización con las que están relacionados. | | | | X | | La DAC depende de la GADA. Para los contribuyentes se ha dispuesto el envío de los documentos mediante el Buzón SOL desde principios del 2021 en concordancia con la política “Cero Papel”. |
| j. Sistemática: La creación, captura y gestión de los documentos se sistematizan a través del diseño y el funcionamiento habitual del sistema de gestión documental. | | | | | X | Se emplea el e-Chaski como plataforma de gestión de documentos cuyo manejo es de forma electrónica y permite la trazabilidad y el seguimiento de los documentos. |
| 2. Políticas y responsabilidades | | | | | | |
| a. Las políticas y responsabilidades especifican las responsabilidades y competencias para las personas que crean documentos, las personas involucradas en la gestión de documentos, otros usuarios de las aplicaciones de gestión documental. | | | | | X | La Gerencia de Administración Documentaria y Archivo GADA crea normativa para la gestión de documentos a nivel nacional. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| b. Se desarrollan medidas de evaluación y supervisión para determinar si se cumplen o no los requisitos identificados de gestión de documentos y las acciones correctivas. | | | | X | | La evaluación es tratada en el Plan Anual de Trabajo Archivístico PATA en el que se analizan los fondos documentales. Se incluyen en la evaluación los documentos electrónicos. En el proceso de transferencia se evalúan los documentos y se validan los campos. En digitalización la evaluación es permanente, por ejemplo, el procedimiento de indización. Las acciones correctivas en transferencia se realizan con la verificación e inmediata corrección. Y en servicios se coordina con mesa de partes si hay alguna observación para absolver. |
| c. Las políticas, procedimientos y el funcionamiento de los sistemas deberían ser sustentados por un programa de formación. | | | X | | | Se cuentan con programas de inducción. Las capacitaciones se desarrollan al inicio de las labores. Asimismo, se realizan durante la realización del trabajo con lo cual se ejecutan correcciones inmediatas. |
| 2.1 Políticas | | | | | | |
| a. Las políticas sobre gestión de documentos se desarrollan, documentan e implementan. Las políticas se derivan de los objetivos de la organización y se apoyan en las directrices o procedimientos para la gestión de documentos. | | | | X | | La DAC cuenta con las normas legales que son soporte para la función pública. Estas se documentan e implementan y tienen procedimientos respectivos. |
| b. Las políticas abordan las medidas necesarias en caso de cese de actividad. Incluye el desmantelamiento del sistema de gestión documental y la asignación de recursos para permitir la migración y la disposición de documentos. | | | | | X | Se cuentan con medidas en caso de cese de la actividad. Estas normas se encuentran, a nivel interno, publicadas en la intranet de la Sunat. Para los usuarios externos se difunde mediante la plataforma del Estado peruano. |
| c. Las políticas definen en qué aspectos la legislación, regulación, normativa y otras directrices y buenas prácticas afectan a la creación, captura o gestión de los documentos. | | | | X | | Se posee normas emitidas que versan sobre los documentos electrónicos. No se halla normativa oficial del AGN. La Sunat maneja proyectos de actualización. |
| d. Las políticas son autorizadas y respaldadas en el nivel de toma de decisiones apropiado y se difunden interna y externamente como convenga. | | | | | X | Se difunden mediante el aplicativo SharePoint y en el caso de usuarios externos mediante la plataforma del Estado peruano. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|--|
| e. Las políticas son revisadas regularmente para asegurar que reflejan las necesidades actuales del negocio. Incluyen la periodicidad con la que se revisan y quién es el responsable de llevar a cabo dicha revisión. Las políticas no vigentes son documentos y se conservan y gestionan. | | | | X | | Las políticas son revisadas permanentemente. El AGN, que es el ente rector, publica normas que afectan la gestión documental. Se formulan las modificaciones en base a los lineamientos recientes. Si bien no hay adelantos de las modificaciones constantemente, se han dado oportunidades en el que se solicita opiniones a las organizaciones estatales. Los lineamientos derogados por acto resolutivo se encuentran también publicados en la intranet. Las documentaciones internas no vigentes se conservan de forma física. |
| 2.2 Responsabilidades | | | | | | |
| a. Se definen, asignan y difunden las responsabilidades y competencias para la creación, captura y gestión de los documentos. | | | | X | | Se cuenta con un/a supervisor/a de línea que dirige al equipo de trabajo. También existen monitores y jefes de equipos. Se ejecutan el control de calidad en la captura de los documentos y las funciones son rotativas. Se desarrolla un registro diario de la producción. Para ello, se cuenta con un manual. |
| b. Las decisiones sobre la creación, captura y gestión de los documentos son decisiones de negocio que derivan de los requisitos identificados y de la apreciación del riesgo. | | | | | X | Se aprecia el riesgo de tal modo que se tome en cuenta la originalidad y autenticidad en el proceso. Se desarrolla el control de calidad continuo en la captura. Se cuenta con copias en microformas en duplicado en bóvedas distintas. Se cuentan con respaldo y son desarrollados lineamientos para la migración a soportes más idóneos. |
| c. Las responsabilidades se asignan a todo el personal que crea y usa documentos como parte de su trabajo, y se reflejan donde corresponda en descripciones del puesto de trabajo o declaraciones similares | | | X | | | Intervienen en la descripción de los puestos de trabajo la División de Archivo Central en coordinación con la Intendencia Nacional de Recursos Humanos para validar la conformidad. La jefatura de la DAC es la encargada del manejo de las descripciones. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| d. La designación de responsabilidades individuales puede ser una obligación legal. La responsabilidad del liderazgo específico en gestión de documentos se asigna a una persona que cuente con la autoridad adecuada dentro de la organización, como un directivo de alto nivel. | | | | | X | Se contempla el Reglamento Interno que especifica sanciones y lineamientos. Asimismo, se cuenta con normativa recientemente actualizada de seguridad de la información desde el 2019. En él se detalla la restricción al acceso a la información confidencial y se clasifica la documentación. Se incluye información sobre prácticas para salvaguardar la información. Las asignaciones de responsabilidades son en función de la experiencia y de la idoneidad. |
| e. Los profesionales de la gestión de documentos son total o parcialmente responsables de los aspectos relacionados con la gestión de documentos, incluido el diseño, la implementación y mantenimiento del sistema de gestión documental y sus operaciones, y de la formación de usuarios acerca de sus responsabilidades y el uso de las aplicaciones que afecten a sus prácticas individuales. | | | | X | | La responsabilidad no solo es asumida a nivel de área, sino como un compromiso a nivel institucional. La formación de los usuarios es constante en tópicos como seguridad de la información que se exigen y planifican de forma anual. |
| f. La alta dirección es responsable de respaldar el desarrollo y la implementación de las políticas de gestión de documentos. | | | | | X | La GADA compuesta por 6 personas contribuye con el desarrollo e implementación de políticas. Se tiene como ejemplo el desarrollo de la plataforma PIDE, plataforma de interoperabilidad y la plataforma e-Chaski. |
| g. Los administradores de sistemas son los responsables de garantizar el funcionamiento continuo y fiable de las aplicaciones de gestión documental bajo su control y de asegurar que toda la documentación de dichas aplicaciones es completa y está actualizada. | | | | X | | Se garantiza el funcionamiento continuo y fiable del sistema documental. Dentro del acervo se encuentran algunos documentos antiguos a los que no se le exigían datos específicos. Por ello, ocasionalmente surgen demoras en la ubicación de algunos documentos lo cual demanda de una verificación manual. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| h. Todos los empleados son responsables y rinden cuentas sobre la creación y la conservación precisa y completa de los documentos de sus actividades. | | | | X | | Los directivos son quienes realizan la mayor cantidad de informes dando cuenta de la creación y conservación de los documentos. Adicionalmente, los colaboradores brindan datos para el seguimiento y elaboración de documentación sobre las incidencias que contribuyan con el desarrollo de los reportes y proyectos. |
| 2.3 Supervisión y evaluación | | | | | | |
| a. Se establecen criterios para la supervisión y la evaluación de las políticas, las aplicaciones, los procedimientos y los procesos de gestión de documentos. | | | | X | | Se cuentan con indicadores internos. La entrega de requerimientos solicitados en formato PDF son entregados como máximo al día siguiente para usuarios internos. En cuanto a atención de usuarios externos la atención se brinda dentro del plazo de 10 días hábiles de acuerdo con la Ley de Transparencia. Se toma en cuenta la prioridad en los servicios que se brindan al Tribunal Fiscal y al Poder Judicial con un máximo de 4 días. |
| b. La creación, captura y la gestión de los documentos se supervisan y evalúan regularmente con la implicación y el apoyo de los profesionales de la gestión de documentos, los profesionales de tecnologías de la información, los profesionales del derecho, los auditores, los gestores de negocio y la alta dirección según convenga. | | X | | | | Las evaluaciones se desarrollan de forma mensual asegurando el cumplimiento de las atenciones. Laboran en la DAC profesionales de tecnologías de la información y un solo profesional de archivo. |
| c. Se diseña la supervisión y la evaluación para asegurar los procesos y aplicaciones de gestión de documentos. Estos se implementan de acuerdo con políticas autorizadas y los requisitos de negocio. | | | | | X | En referencia a la gestión documental de documentos electrónicos se siguen lineamientos de la GADA mediante el proceso de digitalización según la Norma Técnica Peruana y la certificación de SGS que dota de valor legal a los documentos con una renovación cada 3 años. |
| d. Se asegura que los procesos y aplicaciones de gestión de documentos funcionan tal y como se definieron y diseñaron. | | | | | X | La política general de gestión documental se encuentra en constante formulación y se encuentra alineada a los lineamientos del AGN. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| e. Se cumple con los cambios en los requisitos de gestión de documentos y existe una mejora continua en la gestión de documentos, usando los requisitos contractuales como criterios de evaluación. | | | | X | | Se consideran las normas y el contexto del PCDA para acogerse a una directiva. Estas normas se van actualizando. Existe el proceso de actualización conforme a las disposiciones de la Presidencia del Consejo de Ministros y la Secretaría de Gobierno Digital. |
| f. Se determina qué necesita ser supervisado y evaluado, se definen los métodos para medir, supervisar, analizar y evaluar con el fin de asegurar resultados válidos. | | | X | | | Se toma en cuenta como indicador el tiempo. Se desarrolla una auditoría de calidad en la atención de requerimientos o servicios. Se actúa midiendo el tiempo de atención y la verificación del cumplimiento. |
| g. Se determina cuándo deberían realizarse la supervisión y la evaluación. Se determina cuándo analizar y evaluar los resultados de la supervisión. | | X | | | | No se han realizado estudios aún, pero se toman en cuenta las recomendaciones recopiladas en una base de datos. |
| h. Se asignan responsabilidades para decidir las acciones correctivas apropiadas. | | | X | | | Las tareas se encuentran identificadas desde el inicio hasta el término y se reflejan en las responsabilidades que se asignan en cada uno de los equipos de trabajo. |
| 2.4 Competencias y formación | | | | | | |
| a. El personal con responsabilidades asignadas en relación con la creación, captura y gestión de documentos es competente para ejecutar estas tareas. Dicha competencia es evaluada de manera periódica y se diseña e implementa programas de formación para desarrollar y mejorar dichas competencias y habilidades cuando se requiera. | | | | X | | La DAC cuenta con personal full-time nombrado y también personal part-time el cual rota en el periodo inicial. Las asignaciones de responsabilidades no son perennes, sino que se rota dentro de las supervisiones en la DAC. Las convocatorias son flexibles porque el trabajo no es especializado en cuanto a gestión documental. |
| b. El programa es continuo e incluye formación sobre los requisitos, políticas, prácticas, roles y responsabilidades para la gestión de documentos, y se dirige a todos los miembros de la dirección y del personal, así como a cualquier otra persona responsable de cualquier parte de la actividad de la organización que implique la creación, captura y gestión de los documentos. | | | X | | | Las capacitaciones son constantes y se desarrollan en torno a temas de gestión documental y seguridad de la información. La mayoría son virtuales. Y se asignan de acuerdo con el perfil. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|---|
| c. Existe una formación y otras acciones para el desarrollo profesional en las competencias clave para la gestión de los documentos. | | | | X | | Existen programas de formación que la DAC desarrolla para los archivos oficiales y archivos regionales a nivel nacional en temas de gestión documental. |
| d. La formación en la creación captura y gestión de documentos se incluye siempre que es posible en los programas de formación ya existentes. | | | | X | | Por ejemplo, la GADA ha implementado la plataforma e-Chaski y promueve su aplicación a nivel nacional en la Sunat. |
| e. El programa de formación incluye a proveedores, voluntarios y personal de otra organización siempre que sea relevante. | | | | X | | Específicamente en el área de transferencia, los fedatarios informáticos reciben capacitaciones alineadas a las políticas de gestión documental a manera de inducción. |
| f. El programa de formación está respaldado y promovido por la dirección. | | | | | X | El programa de formación es respaldado por la alta dirección en coordinación con la Intendencia Nacional de Recursos Humanos. |
| 3. Identificación y valoración | | | | | | |
| a. La identificación y valoración implica desarrollar una comprensión de la naturaleza de las actividades de la organización y su marco legal, tecnológico y de recursos. | | | | | X | Los documentos en la Sunat se sustentan en las funciones y en el Reglamento de Organización y Funciones y en el Documento de Organización y Funciones Provisional por el contexto pandémico. En algunos casos se sustenta en normas del Estado como los de la Contraloría con soporte en el marco normativo. |
| b. La identificación y valoración implica usar la apreciación de riesgos para determinar qué documentos deberían crearse y de qué forma deberían gestionarse para cumplir con los requisitos aplicables. | | | | | X | La normativa de emisión se desarrolló para los documentos electrónicos el cual establece requerimientos como los metadatos y fue aprobado en agosto de 2021. |
| c. La identificación y valoración se realiza en colaboración con las partes interesadas de la propia organización y, cuando sea necesario, con interesados externos a ella. | | | | | X | Se ha tomado como referencia a los documentos físicos en el PCDA en coordinación con las unidades de organización. Asimismo, las normas externas como las de la Contraloría refieren que se custodien algunos documentos por lo menos 10 años. Se toma en consideración lo establecido en las normas. E incluso se registran documentos con valor permanente. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| d. La identificación y valoración se documenta. Incluye documentos sobre cualquier fuente consultada para realizar el análisis, incluyendo fuentes documentales y entrevistas con las partes interesadas, los resultados de la apreciación de riesgos, las decisiones sobre identificación y valoración | | | X | | | Se posee el Programa de Control de Documentos Archivístico y las fichas técnicas de cada serie documental elaborada por el Comité Evaluador de Documentos. Se han llevado a cabo coordinaciones mediante el uso de correos electrónicos. |
| 4. Instrumentos de gestión de documentos | | | | | | |
| a. Los instrumentos de gestión de documentos se desarrollan para ayudar a cumplir con los requisitos de gestión de documentos. | | | | | X | Los instrumentos de gestión de documentos en la DAC brindan soporte para la realización de las funciones en las UO. |
| b. Se cuenta con instrumentos de esquemas de metadatos para la gestión de documentos. | | | | | X | La DAC cuenta con instrumentos para la gestión de documentos que sirven para identificar los activos. |
| c. Se cuenta con cuadros de clasificación. | | | | | X | La DAC cuenta con cuadros de clasificación. |
| d. Se cuentan con reglas y permisos de acceso. | | | | | X | Las disposiciones legales de la Sunat conceden permisos y autorizaciones respectivas para cada una de las funciones a desarrollar. |
| e. Se cuenta con calendarios de conservación. | | | | | X | Se cuentan con calendarios de conservación. Se toma en cuenta los periodos de retención de las series documentales. |
| 4.1 Esquemas de metadatos para la gestión de documentos | | | | | | |
| a. Los esquemas de metadatos se desarrollan para definir qué metadatos se usan para identificar, describir y gestionar procesos de gestión de documentos. Para que los documentos tengan características de documentos fidedignos, los metadatos que tengan asociados se basan en un esquema de metadatos autorizado. | | | | | X | El Programa de Control de Documentos Archivísticos desarrollado por la DAC contiene datos relevantes de la gestión de los documentos tales como el periodo de retención y las series documentales que genera cada unidad de organización. |
| b. Los esquemas de metadatos se relacionan con los documentos incluyendo todos los niveles de agrupación. | | | | | X | Las series documentales corresponden a las clasificaciones de los documentos que elabora la DAC en coordinación con las unidades de organización de la Sunat. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|---|
| c. Los esquemas de metadatos se relacionan con los agentes incluyendo personas, unidades de negocio, tecnologías o aplicaciones de gestión documental y corporativas | | | | | X | Los esquemas de metadatos consideran la estructura organizacional y el ROF de la Sunat. |
| d. Los esquemas de metadatos se relacionan con las actividades de la organización, las funciones del negocio, actividades y operaciones o procesos de trabajo | | | | X | | Los esquemas de metadatos consideran las funciones de la organización. |
| e. Los esquemas de metadatos se relacionan con las regulaciones, leyes u otros requisitos que regulan las actividades de la organización y la creación o gestión de los documentos | | | | | X | Se cuentan con disposiciones legales que facultan a los funcionarios/as a generar los documentos correspondientes. |
| f. Los esquemas de metadatos se relacionan entre entidades y niveles de agrupación | | | | | X | Los esquemas de metadatos se relacionan con las unidades de organización internas y en los diversos niveles. |
| g. La implementación de esquemas de metadatos para la gestión de documentos implica que los metadatos se especifiquen para todas las entidades | | | | | X | Los metadatos se especifican para todas las unidades de organización internas de la Sunat. |
| h. Los metadatos se definen para permitir la identificación y recuperación de documentos | | | | | X | Los metadatos contienen información para ejecutar los servicios de recuperación de documentos. |
| i. Los metadatos se definen para asociar los documentos con las cambiantes reglas de negocio, políticas y regulaciones | | | | | X | Los metadatos se asocian con los reglamentos y normas que se establezcan. Los documentos son generados con soporte en base legal. |
| j. Los metadatos se definen para asociar documentos con las actividades de la organización | | | | | X | Los metadatos proporcionan información sobre el origen de los documentos de tal forma que se puede asociar con las actividades. |
| k. Se definen para dejar huella de los procesos llevados a cabo sobre los documentos, tales como cambios en las reglas de acceso o migraciones a nuevas aplicaciones | | | | | X | Los metadatos dan cuenta de los tipos de procesos que se han ejecutado y que están como evidencia en los documentos. |
| l. Cuentan con identidad. Información para identificar la entidad | | | | | X | Exactamente se identifican las unidades de organización participantes y los funcionarios a cargo de la generación del documento. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| m. Los metadatos cuentan con descripción. Información para determinar la naturaleza de la entidad | | | | | X | Los metadatos cuentan con información suficiente que da cuenta de la información de la unidad de organización y de los funcionarios responsables de lo descrito en el documento. |
| n. Los metadatos cuentan con información de uso. Información que facilita el uso inmediato y a largo plazo de la entidad | | | | | X | Los metadatos electrónicos son gestionados por la Supervisión de Digitalización en la DAC. Son de uso inmediato y son permanentes. |
| o. Los metadatos cuentan con plan de eventos. Información usada para gestionar la entidad, como por ejemplo información de disposición | | | X | | | La información de disposición se encuentra señalada en el calendario de eliminación. |
| p. Los metadatos contienen un historial de eventos. Información registrada de eventos pasados tanto respecto a la entidad como a sus metadatos | | | | X | | El seguimiento de las acciones puede observarse con mayor facilidad en los documentos electrónicos. |
| q. Los metadatos presentan relación, información que describe la relación entre la entidad y otras entidades | | | | X | | Los metadatos establecen relación entre las unidades de organización de la Sunat de manera interna. |
| r. Los esquemas de metadatos para gestión de documentos se expresan en formatos que permiten la interoperabilidad entre aplicaciones, compartir información, y los procesos de migración y transferencia. | | | | X | | Los esquemas de metadatos permiten la interoperabilidad en el caso de los documentos electrónicos para facilitar los procesos de migración de documentos físicos. |
| s. Los esquemas de metadatos se utilizan en el diseño e implementación de aplicaciones de gestión documental y los procesos para crear, capturar y gestionar documentos. | | | | | X | La DAC cuenta con el PCDA el cual contiene información para gestionar los documentos que se custodian. |
| 4.2 Cuadros de clasificación | | | | | | |
| a. El desarrollo de cuadros de clasificación aplicables a los documentos se basa en un análisis de las funciones, actividades y procesos de trabajo. | | | | | X | El cuadro de clasificación con las series es considerado dentro del PCDA. El sustento son las funciones archivísticas. La última actualización data del segundo semestre de 2019. Los cambios son generados en base a propuestas. |
| b. Los cuadros se basan más en funciones y actividades que en estructuras organizativas con el fin de que puedan resistir frente a cambios organizativos. | | | | | X | Los cuadros de clasificación toman en consideración lo funcional. Por ejemplo, se registran los códigos estructurales y el de la institución. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| c. Los cuadros de clasificación se apoyan en vocabularios controlados como tesauros, usados para denominar a los documentos con el fin de ayudar a la recuperación. | | X | | | | Se usan las normas para las series documentales. Sin embargo, no se usan aún tesauros y/o vocabularios. |
| 4.3 Reglas de acceso y permisos | | | | | | |
| a. Se desarrolla un conjunto de reglas que identifican derechos de acceso y el régimen de permisos y restricciones aplicables a los documentos. | | | | | X | La Resolución de Superintendencia N.º 50-2019 aprueba documentos concernientes al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Sunat. La implementación de los tópicos de seguridad en la información se configura en 4 niveles: público, uso interno, confidencial y restringido. |
| b. Las categorías de las reglas de acceso y permisos que son aplicables a los documentos están basadas en los resultados de la identificación y valoración, en particular en la identificación de los agentes y la determinación de los requisitos de gestión de documentos. | | | | | X | El análisis está a cargo de las unidades de organización del negocio tanto tributario como aduanero. La parte administrativa formula las reglas de acceso dependiendo al nivel de sensibilidad. |
| c. Las reglas de acceso y permisos están asociadas con agentes, actividades y documentos. | | | | X | | Las reglas de acceso y permisos se encuentran establecidos en el PCDA. |
| d. Las aplicaciones de gestión documental se diseñan para permitir efectuar revisiones de los derechos de acceso y reglas de permisos, y permiten además enlaces de esa información a los documentos, ya sea individualmente o en grupo. | | | | X | | El proceso de actualización se desarrolla con la finalidad de considerar la creación de nuevas series. |
| e. Los derechos y permisos cambian con el paso del tiempo por el entorno legal y regulatorio, las actividades de la organización y las expectativas de la sociedad cambian. Las reglas de acceso y permisos se supervisan y actualizan regularmente, y las restricciones se reducen o eliminan cuando es apropiado | | | | X | | Los documentos que se generan en el e-Chaski pueden ser resoluciones, oficios e informes. Se establece que el tipo de documento que se genera al inicio del procedimiento. Incluso es posible registrar los niveles de autorización. Desde el 2019 a través de la Resolución Ministerial N.º 087-2019-PCM se ha aprobado disposiciones sobre la conformación y funciones del Comité de Gobierno Digital. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|--|
| 4.4 Calendarios de conservación | | | | | | |
| a. Los calendarios de conservación se desarrollan para regular la disposición de los documentos. Las responsabilidades para el desarrollo de los calendarios de conservación se identifican mediante leyes, regulaciones o políticas | | | | | X | El tiempo total de vida útil analizado por las unidades de organización generadoras de la Sunat se producen en coordinación con la DAC. Se establecen cuáles serán las series permanentes o si son temporales considerando la disposición final. |
| b. El desarrollo de calendarios de conservación se basa en los resultados de la identificación y valoración, llevadas a cabo con el propósito de establecer reglas para la conservación y disposición de documentos | | | | | X | El desarrollo de los calendarios los efectúa la DAC en coordinación con las UO. Las regulaciones las establece el ente rector de la gestión documental en el Perú el cual es el Archivo General de la Nación. |
| c. Los calendarios de conservación identifican grupos o clases de documentos que comparten períodos de conservación y acciones de disposición. | | | | | X | La DAC maneja series documentales que se componen por diversos tipos de documentos agrupados por características similares como el periodo de retención o el tiempo de vida útil. Por ejemplo, la serie documental de correspondencias. |
| d. Las clases se enlazan a su contexto y consisten en los identificadores para la clase, la descripción de la clase, la acción de disposición, el período de conservación y los eventos desencadenantes. | | | | | X | Se posee la información en las fichas. En estas se describe el período de conservación y los tipos. |
| e. El calendario de conservación incluye información que describe funciones relevantes, actividades y procesos de trabajo | | | X | | | El calendario de conservación se alinea con las funciones que ha establecido la organización. |
| f. Los calendarios de conservación contienen instrucciones del momento en que los documentos se transfieren de un entorno de almacenamiento a otro o para la conservación continuada de documentos por parte de la organización responsable | | | | | X | El calendario de conservación está alineada a los cronogramas de transferencia y de eliminación de documentos. Cada cual cuenta con su respectivo instructivo. |
| g. Los calendarios de conservación se aprueban, fechan, implementan y revisan regularmente para tener en cuenta los requisitos cambiantes. | | | X | | | Los cronogramas de transferencia se establecen de forma anual y si se presentan contingencias se advierte el no cumplimiento y se modifican oportunamente. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|---|
| h. La implementación de los calendarios de conservación se supervisa, documentan y revisan regularmente. | | | | | X | La implementación de los calendarios es supervisada, se documentan y revisan con frecuencia. |
| 5. Procesos para la creación, captura y gestión de documentos | | | | | | |
| 5.1 Creación de documentos | | | | | | |
| Los documentos se crean o reciben y capturan con el fin de llevar a cabo las actividades de la organización. La creación de documentos implica tanto la creación de contenido como de metadatos que documenten las circunstancias de su creación. | | | | | X | La DAC maneja el inventario detalle en el que se registra lo transferido. Este documento contiene algunos datos adicionales para recuperarlos y brindarlos como atención de servicios posteriormente. |
| 5.2 Captura de documentos | | | | | | |
| a. Cuando la identificación y valoración indiquen que es necesario mantener y gestionar determinados documentos al largo del tiempo para cumplir con los requisitos identificados, se capturan en una aplicación de gestión documental. | | | | X | | Los documentos de valor permanente se considera que no se van a eliminar. Estos son digitalizados para evitar una posterior manipulación y conservarlos. Por lo pronto, se cuenta con documentos físicos y electrónicos con valor legal. |
| b. La captura implica la asignación de un identificador único, la captura o generación de metadatos sobre el documento en el momento de la captura, la creación de relaciones entre el documento y otros documentos, agentes o actividades. | | | | | X | En los documentos digitales se cuenta con numeración. Además, se genera información en el inventario detalle. Se clasifican por serie documental. Las relaciones entre documentos digitales es posible establecerlas mediante el e-Chaski haciendo referencias. |
| c. En el momento de la captura los metadatos que documentan el contexto de un documento se fijan y mantienen como evidencia de la actividad que refleja el documento. Los identificadores únicos son constantes a lo largo del tiempo. | | | | | X | Los identificadores son constantes, puesto que en los inventarios de detalle se pueden ubicar estos metadatos. |
| 5.3 Clasificación e indización de documentos | | | | | | |
| a. La clasificación vincula los documentos con su contexto de negocio al asociarlos con categorías en un cuadro de clasificación. | | | | | X | Se diferencian los documentos por el tipo de negocio. Existen también documentos transversales como los documentos tributarios o aduaneros. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| b. La clasificación de documentos incluye vincular el documento con la actividad que está siendo documentada, en un nivel adecuado y establecer vínculos entre documentos individuales y grupo de documentos, para documentar en todo momento las actividades de la organización. | | | | | X | Todos documentos que se genera son elaborados e identificados por cada unidad de organización de la Sunat de acuerdo con el DOFP. |
| c. La clasificación de documentos puede aplicarse más de una vez, en distintos momentos de su existencia. En casos de reclasificación, se conservan los metadatos de clasificación reemplazados. | | | | X | | Las actividades de reclasificación se desarrollan en los archivos de gestión. En la DAC no se realiza el proceso de reclasificación considerando los inventarios detalle. |
| d. Se utilizan metadatos de indización para hacer que los documentos sean más fácilmente recuperables para los agentes con acceso autorizado. | | | | X | | En el proceso de digitalización es posible la generación de metadatos que se almacena en una base de datos con los respectivos identificadores numerarios. |
| 5.4 Control de acceso | | | | | | |
| a. El acceso a los documentos se gestiona usando procesos autorizados. | | | | | X | Se poseen pautas generales en el acceso a los documentos. LA DAC custodia documentos confidenciales cuya autorización para su manejo es concedida por la unidad de organización dueña de los activos. Cada UO es responsable dependiendo del nivel de clasificación de sensibilidad. |
| b. Las aplicaciones de gestión documental se diseñan para permitir administrar los permisos y restricciones de acceso de los agentes sobre documentos, ya sea de forma individual o en grupo. Las reglas de acceso pueden requerir del uso de herramientas para la entrega de documentos, de metadatos, o de documentos con ocultaciones a los usuarios autorizados. | | | | | X | La Resolución de Superintendencia N.º 50-2019 contiene las disposiciones y reglas para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la Sunat. |
| c. La aplicación de reglas de acceso se registra como parte de los metadatos de proceso en el nivel correspondiente. Los cambios en estas reglas, incluidos la persona que autoriza el cambio y la fecha de este, se registra como metadatos de proceso. | | | | X | | La clasificación que se realiza al acceso a los documentos está configurada a nivel de serie documental. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|---|
| 5.5 Almacenamiento de documentos | | | | | | |
| a. Los documentos se almacenan de modo que estén protegidos contra el acceso no autorizado, las alteraciones, la pérdida o la destrucción, incluyendo el robo y las catástrofes. | | | | | X | Existen lineamientos de transferencia de documentos. El tratamiento de documentos confidenciales cuenta con disposiciones generales. Asimismo, se tiene el plan de contingencia que se maneja a nivel institucional de la Sunat. |
| b. Se implementa un entorno y soporte de almacenamiento adecuado | | | | | X | Se cuentan con nuevos ambientes para la custodia de los documentos en la sede de San Luis. La DAC posee en custodia documentos en el distrito de Lurín. Existe un proyecto para programar la mudanza a los nuevos ambientes en el distrito de San Luis. |
| c. Se implementa el uso de materiales para la protección física y procedimientos especiales de manipulación cuando sea necesario | | | | | X | La Sunat a nivel institucional establece reglamentos y normas para el uso de los equipos de protección personal. |
| d. Se implementa la protección y supervisión rutinaria de la seguridad física y de la información | | | | | X | |
| e. Se implementa el desarrollo y verificación de procedimientos definidos para la planificación y recuperación ante catástrofes y la formación del personal pertinente en estos aspectos | | | | | X | La Sunat posee un plan de contingencia institucional. Asimismo, a partir de la nueva norma aprobada en el 2021 denominada Directiva para la Reconstrucción de Expedientes |
| f. Los metadatos para la gestión de documentos incluyen información sobre el almacenamiento. Esta información es la adecuada para localizar y supervisar la seguridad de los documentos | | | | | X | Se poseen datos relevantes en los inventarios de detalle y en bases de datos como el número de caja, paquete y registro. Los datos permiten su ubicación. Se cuenta con la ubicación topográfica y se establecen mecanismos de seguridad interna. |
| g. El almacenamiento de documentos, incluidos el entorno y los soportes, los elementos para la protección física, los procedimientos de manipulación y los sistemas de almacenamiento se supervisan y evalúan de forma rutinaria para identificar posibles riesgos para la accesibilidad o la integridad de los documentos | | | | | X | Las transferencias de documentos se custodian y documentan mediante los informes. Se disponen de medidas relacionadas a la seguridad y salud en el trabajo. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|---|----|-----|-----|-----|------|--|
| 5.6 Uso y reutilización | | | | | | |
| a. Los documentos son usables durante todo el tiempo en que son conservados. Los sistemas de gestión se diseñan para permitir un uso fácil de los documentos. | | | | | X | Los documentos están disponibles según los tiempos de retención establecidos por las UO. En el caso del e-Chaski, esta plataforma está diseñada para el manejo sencillo de las personas que trabajan en la Sunat. |
| b. Las medidas implican aplicar y mantener los metadatos adecuados. | | | | | X | Al momento de generarse los documentos en el e-Chaski se crean los metadatos. Esta información se almacena como metadatos y en el momento de su transferencia se puede emplear los datos de su identificación para los servicios que se requieran. |
| c. Las medidas implican crear copias adicionales de los documentos o convertirlos a otros formatos. | | | X | | | Se poseen copias digitalizadas de los documentos permanentes. Respecto a los temporales no se cuentan con todos, sino solo con los de mayor demanda por su gran volumen. |
| d. Las medidas implican migrar los documentos. | | | | | X | Los documentos físicos migran a microformas, es decir, documentos permanentes que se digitalizan. La DAC cuenta con procedimientos. |
| e. Las medidas implican preparar un plan para asegurar el acceso y la usabilidad de los documentos en caso de un desastre que afecte a las aplicaciones de gestión documental a las áreas de almacenamiento. | | | | | X | Se dispone de un plan de contingencia que contiene los puntos para ejecutar la recuperación de los archivos en caso de daños. |
| f. La reutilización del contenido de un documento como parte de una operación de negocio crea un documento en un nuevo contexto, con metadatos independientes en el momento de la captura y en los procesos de gestión. | | | | | X | Se incorporan los metadatos en sistemas homologados de la Sunat. |
| 5.7 Migración y conversión de los documentos | | | | | | |
| a. Los procesos de migración y conversión entre aplicaciones de negocio y/o de gestión de documentos, incluidos el desmantelamiento o el paso de formatos analógicos a digitales, se planifican, documentan y comunican a las partes interesadas internas y externas. | | | | X | | Existe coordinación entre las UO y la Supervisión de Digitalización de la DAC. Se requiere que los documentos se digitalicen. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|--|
| b. La disposición de los documentos originales después de un proceso de migración o conversión se autorizan. | | | | | X | Los requerimientos de digitalización de documentos se programan y autorizan. La migración se realiza a soportes de disco compacto que son copias sin valor legal cuya finalidad es la de facilitar la consulta. |
| c. Durante la migración o conversión, todo el contenido del documento y sus metadatos asociados en la aplicación o formato de origen se conservan hasta que el proceso se termine. | | | | | X | En caso de requerimiento de formatos digitales se migran los documentos en soporte papel a electrónicos. |
| d. Se audita, autoriza o certificar los procesos de migración o conversión por una autoridad externa. | | | | | | La DAC cuenta con certificaciones en los procesos de conversión por actores externos como SGS y Iron Mountain. |
| 5.8 Disposición | | | | | | |
| a. Los procesos de disposición se realizan de acuerdo con los calendarios de conservación aprobados y vigentes. | | | | | X | Los procesos de eliminación se basan en las tablas descritas en el PCDA cuyas fechas se encuentran aprobadas por el Comité Evaluador y, posteriormente, son aprobadas y autorizadas por el Archivo General de la Nación. |
| b. Los documentos y los metadatos se conservan por el tiempo especificado en los calendarios de conservación. Las acciones de disposición especificadas en los calendarios de conservación se implementan. | | | | | X | Se posee información de cada una de las series documentales en el que se refiere cuáles son los periodos de retención y el nivel de sensibilidad de los documentos. Se posee el Calendario Anual de Eliminación. |
| c. Las acciones de disposición incluyen la destrucción de los documentos y metadatos. | | | | | X | La destrucción comprende los documentos y metadatos; no obstante, se poseen las actas con información del contexto de la disposición considerando el nivel de sensibilidad de las series documentales. |
| d. Las acciones de disposición incluyen transferencia de control de los documentos y los metadatos a organización que ha asumido la responsabilidad de la actividad por reestructuración, venta, privatización u otro cambio de negocio. | | | | | X | Cuando en la Sunat aconteció la fusión de Tributos con Aduanas, entonces se recibieron los documentos en custodia que se declaran en el PCDA. Las UO manejan tiempos de retención total de documentos que se han seguido compilando a lo largo del tiempo. Algunas series por sus características patrimoniales se transfieren al AGN. |

Tabla J2: Diagnóstico de la DAC – Sunat (continuación)

| Requisitos | 0% | 25% | 50% | 75% | 100% | Observación |
|--|----|-----|-----|-----|------|---|
| e. Las acciones de disposición incluyen la transferencia del control de los documentos y los metadatos a un archivo institucional o externo para la conservación permanente. | | | | | X | Las acciones de disposición se regulan por el AGN y dentro de sus funciones también se contempla la custodia de los documentos de las instituciones públicas. |
| f. Las acciones de disposición se revisan antes de la implementación para asegurar que los requisitos de gestión de documentos no han cambiado. | | | | | X | El Comité Evaluador de Documentos maneja el tema normativo. Se procura la actualización constante de lo normativo. En caso de surgir una nueva norma, el procedimiento en curso cesa y se adecúan a los nuevos lineamientos. En la normativa refiere usualmente las disposiciones complementarias. |
| g. Se requerirá que algunos metadatos para la gestión de documentos sean conservados más allá del periodo mínimo de conservación establecido para el documento con el cual se asocian. | | | | | X | Los inventarios de detalle de documentos físicos no se eliminan hasta el periodo de retención correspondiente. En los documentos digitales queda información mínima que da cuenta de qué documentos fueron eliminados, cuándo y bajo qué autorización. |
| h. La destrucción es autorizada | | | | | X | La destrucción siempre es autorizada por el Comité Evaluador de Documentos y por el Archivo General de la Nación. |
| i. Los documentos que conciernen a un litigio pendiente o actual o a una investigación o acción legal no deberían destruirse mientras la acción está en curso o se prevé su inicio | | | | | X | Los documentos que llegan a la DAC deben ser de procesos concluidos. En la práctica, las UO generadoras pueden solicitar la devolución de algunos documentos por procesos aún pendientes en la modalidad de transferencia por la DAC. |
| j. La destrucción de los documentos se realiza de modo que asegure la destrucción completa y que cumplan con todas las restricciones de seguridad y acceso al documento | | | | | X | La normativa contempla que la disposición puede ejecutarse por un tercero cuando sobrepasa los recursos disponibles por la DAC. La contratación es con una empresa especializada y la eliminación es sobre documentos públicos o de uso interno. Se firman cláusulas de no divulgación de información, controles visuales. Se el producto apto para reciclaje al Cafae de la Sunat. |
| k. La destrucción, como cualquier acción de disposición se documentan | | | | | X | Se cuentan con actas de destrucción de documentos y las actas de entrega. |

ANEXO K: Documentos del Proceso de Manifiesto de Carga

El objetivo del proceso de manifiesto de carga es establecer las actividades para la transmisión, registro y trámite del manifiesto de carga y sus documentos vinculados, manifiesto de carga desconsolidado, manifiesto de carga consolidado, y actos relacionados con el ingreso y salida de las mercancías y medios de transporte, con la finalidad de lograr el debido cumplimiento de las normas que lo regulan. La siguiente información ha sido extraída de la web institucional de la Sunat en la sección legislación aduanera (Sunat, 2021d).

Tabla K1: Documentos del proceso de Manifiesto de Carga certificado por la ISO 9001

| Documentos | Descripción |
|--|---|
| Solicitud de uso de la casilla electrónica (Figura K1) | Para la habilitación de la casilla electrónica del usuario (CEU), el operador de comercio exterior (OCE) y el operador interviniente (OI) presentan, previamente y por única vez, el formato de la Figura K1 ante la intendencia de aduana respectiva. |
| Manifiesto de carga (Figura K2) | El transportista obtiene el número del manifiesto de carga con la transmisión o registro de los datos generales del medio de transporte, antes de solicitar la autorización de la carga. La numeración del manifiesto de carga es asignada por el sistema de manera correlativa, de acuerdo con la vía de transporte. En la vía marítima el número del manifiesto de carga de salida se registra con el número del manifiesto de carga de ingreso asignado al medio de transporte que registró a su arribo al país. En aquellos casos en que no exista manifiesto de carga de ingreso, el transportista transmite a la casilla electrónica corporativa aduanera (CECA), a través de su CEU, la Figura K2 con el fin que la autoridad aduanera efectúe la numeración del manifiesto de carga de salida. |
| Acta de operaciones usuales (Figura K3) | El almacén aduanero recibe la solicitud para la realización de una operación usual y comunica su realización a la autoridad aduanera a través del portal de la Sunat, indicando la ubicación de la mercancía, número de contenedor y de precinto de corresponder, tipo de operación usual detallado en la Figura K3, así como la fecha y hora programada de la operación usual. La solicitud debe indicar el número del manifiesto de carga, del documento de transporte o de la declaración aduanera de mercancías. Culminada la operación usual, el depósito temporal emite el “Acta de operaciones usuales” contenida en la Figura K3, la que es suscrita por los intervinientes y el funcionario aduanero (cuando este último haya participado) y adjunta este documento a través del portal de la Sunat dentro del plazo de una hora desde su culminación |
| Solicitud de prórroga de la destinación aduanera (Figura K4) | El dueño o consignatario puede solicitar, a través de la Figura K4, la prórroga del plazo que establece el cuarto párrafo del artículo 130 de la Ley General de Aduanas para el despacho diferido, indicando el motivo del pedido. La solicitud se presenta ante el área encargada del manifiesto de carga donde se encuentra la mercancía, dentro del plazo de quince días calendario contados a partir del día siguiente del término de la descarga. |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla K1: Documentos del proceso de Manifiesto de Carga certificado por la ISO 9001 (continuación)

| Documentos | Descripción |
|--|---|
| Ingreso y recepción de la mercancía (Figura K5) | <p>Para el traslado de mercancías desde la IAMC a la IAAP al amparo del procedimiento general “Duty Free”, DESPA-PG.17, el área de manifiestos de la IAAP registra el manifiesto de carga aéreo, previa presentación de la Figura K5 por el depósito temporal aéreo. En tanto no se implemente el sistema informático para la transmisión del citado anexo, el depósito temporal lo transmite desde su CEU a la CECA de la IAAP.</p> <p>El registro de la información del manifiesto de carga es realizado en base a la información del manifiesto de carga marítimo consultado en el portal de la Sunat; el registro de los pesos y bultos recibidos lo obtiene de los datos de la Figura K5. Producido el registro, se notifica al depósito temporal de carga aéreo el número de manifiesto de carga asignado; esta notificación también puede efectuarse desde la CECA a la CEU.</p> |
| Manifiesto de carga desconsolidado / consolidado (Figura K6) | <p>El agente de carga internacional transmite o registra la información del manifiesto de carga consolidado, hasta tres días calendario contados a partir del día siguiente del término del embarque.</p> <p>Cuando no cuenta con el número del manifiesto de carga, adicionalmente registra la información complementaria hasta las 24 horas siguientes a la transmisión del último registro del manifiesto de carga consolidado previo</p> <p>La obligación de transmitir la información del manifiesto de carga o del manifiesto de carga desconsolidado se considera cumplida cuando se haya transmitido, registrado o presentado la totalidad de los documentos de transporte que lo conforman.</p> |
| Reporte del término de la descarga / término del embarque (Figura K7) | <p>El término de la descarga corresponde a la fecha y hora en que culmina la descarga efectiva del último bulto del medio de transporte que arribó al país. Cuando arribe un medio de transporte sin carga no será exigible la transmisión de la información del término de la descarga. Para el caso de medios de transporte que se constituyen como mercancías que van a ser destinadas como tal, se considera como término de la descarga la fecha y hora de llegada del medio de transporte.</p> |
| Descarga de la mercancía (Figura K8) | <p>En las vías marítima, aérea y fluvial, el transportista registra la información del inicio y término del embarque dentro de las doce horas siguientes a la ocurrencia del término del embarque.</p> <p>En la vía terrestre, la autoridad aduanera del puesto de control registra la fecha y hora del control de salida del último bulto como término del embarque.</p> |
| Actas de inventario de la carga arribada en mala condición exterior o con medidas de seguridad violentadas (Figura K9) | <p>La información de la carga arribada en mala condición exterior o con medidas de seguridad violentadas es transmitida o registrada en los siguientes plazos por:</p> <p>a) El transportista, en todas las vías, dentro de los dos días siguientes al término de la descarga.</p> <p>Si en un medio de transporte arriban bultos correspondientes a distintos transportistas, el acta de inventario la transmite el transportista que realizó el transporte.</p> <p>b) El almacén aduanero, en todas las vías, dentro de los dos días siguientes a la transmisión o registro del ingreso del último vehículo con la carga al almacén. Cuando el depósito temporal se encuentra eximido de transmitir la información del IVA (ingreso del vehículo aduanero), el plazo se computa a partir del término de la descarga.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla K1: Documentos del proceso de Manifiesto de Carga certificado por la ISO 9001 (continuación)

| | |
|---|--|
| <p>Acta de traslado entre depósitos temporales (Figura K10)</p> | <p>Procede el traslado de las mercancías de un depósito temporal a otro, siempre que se cumplan con las siguientes condiciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se realice entre depósitos temporales ubicados en la misma circunscripción aduanera, b) Sea por el total recibido de las mercancías amparadas en un documento de transporte y c) Para el caso de carga contenerizada, que cuente con precinto aduanero. |
| <p>Mercancías en situación de abandono legal (Figura K11)</p> | <p>Dentro de los cinco primeros días de cada mes, el almacén aduanero, desde su CEU, informa a la Administración Aduanera, a través de la CECA, la relación de las mercancías en abandono legal, conforme a la Figura K11. Este plazo no se aplica a los envíos postales.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)



Figura K1: Solicitud de uso de casilla electrónica

Señor Intendente de Aduana:

| |
|--|
| |
|--|

Me dirijo a usted con el fin de solicitar el uso de la casilla electrónica del usuario (CEU), de acuerdo al siguiente detalle:

| Nombre o razón social del operador | RUC N° |
|------------------------------------|--------|
| | |

| Nombre del representante legal |
|--------------------------------|
| |

| Dirección electrónica | Teléfono N° |
|-----------------------|-------------|
| | |

Asimismo, mi representada:

1. Autoriza a que la presente solicitud sea registrada en el módulo de trámite documentario generando el expediente respectivo.
2. Autoriza a la SUNAT a remitir las comunicaciones pertinentes a la CEU.
3. Se compromete a comunicar cualquier modificación de los datos registrados y asume la responsabilidad y consecuencias que se deriven de la falta de comunicación.
4. Acepta la validez de los actos que se generen como consecuencia del uso de las CECA y CEU.

Lugar:

Fecha:/...../.....

Firma y sello del representante

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K2: Manifiesto de carga

| | | | | | | |
|--|-------------------|---------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------|
| 1 IDENTIFICACIÓN DEL TRANSPORTISTA | | RUC/COD. | | 2 REGISTRO ADUANA | | |
| 1.2 DIRECCIÓN | | | | | F. NUMERACIÓN FUNCIONARIO ADUANERO | |
| 1.3 CORREO ELECTRONICO: | | | | | | |
| 3 IDENTIFICACIÓN DE VEHÍCULOS | | PLACA/MATRÍCULA/OMI | | PLACA/MATRÍCULA | | |
| PLACA/MATRÍCULA | | PLACA/MATRÍCULA | | NUMERO DE VUELO: | | |
| 4 DATOS DEL TRANSPORTE | | 4.1 PAIS DE EMBARQUE COD. | | 4.2 LUGAR DE EMBARQUE COD. | | |
| 4.3 ADUANA DE DESTINO COD. | | 4.4 ALMACEN ADUANERO RUC | | | | |
| 4.5 N° DOC. TRANSPORTE | 4.6 CONSIGNATARIO | 4.7. RUC O DOC. IDENTIDAD | 4.8 MARCAS/PRECINTOS | 4.9 CANTIDAD DE BULTOS | 4.10 DESCRIPCIÓN DE MERCANCIAS | 4.11 PESO BRUTO (KGS) |
| TARA VEHICULO KGS | | TOTAL DE BULTOS | | TOTAL PESO BRUTO (Kgs) | | |
| 5 CONTROL ADUANERO | | | 6 ALMACEN ADUANERO | | | |
| AUTORIZACIÓN DE TRASLADO AL ALMACEN | | | FECHA DE RECEPCION | | | |
| FECHA SALIDA | | | HORA DE RECEPCION | | | |
| HORA DE SALIDA | | | FIRMA-SELLO | | | |
| FIRMA-SELLO | | | FIRMA-SELLO | | | |
| 7 TRANSPORTISTA | | | 8 OBSERVACIONES | | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES DEL CAPITAN / CONDUCTOR: | | | | | | |
| N° DOC. IDENTIDAD: | | | | | | |
| FECHA DE ZARPE | | | | | | |
| FECHA TERMINO DE DESCARGA | | | | | | |
| FIRMA-SELLO | | | | | | |

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K3: Acta de operaciones usuales

| | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---------------------------|---|----------------------------|-------------|
| Almacén aduanero | | Dirección | | | | |
| Documento de identidad / código | Apellidos y nombres (participantes) | | | Operador / sector competente / funcionario aduanero | | |
| Elegir una opción (X) | | | | | | |
| Operación usual de ingreso | | | Operación usual de salida | | | |
| Tipo de operación usual (ver reverso) | | | | | | |
| Número de manifiesto de carga | | | | | | |
| Número de la declaración aduanera de mercancías | | | | | | |
| Documento de transporte | Contenedor | Precintos (R: Retirado / C: Colocado) | Datos de la mercancía | | | Descripción |
| | | | Marca | Modelo | Unid. físicas /comerciales | |
| | | R: C: | | | | |
| | | R: C: | | | | |
| | | R: C: | | | | |
| Incidencias/observaciones | | | | | | |

Fecha y hora inicio:

Fecha y hora final:

ALMACÉN ADUANERO
NOMBRE:
CARGO:

DUENO-CONSIGNATARIO-CONSIGNANTE
-REPRESENTANTE
NOMBRE:
CARGO:

SECTOR COMPETENTE
NOMBRE:
CARGO:
(* Sólo firmará en caso de que participe

FUNCIONARIO ADUANERO
NOMBRE:
CÓDIGO:
(* Sólo firmará en caso de que participe

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K4: Tipo de Operación Usual

| Operaciones usuales Permitidas durante el almacenamiento de las mercancías | | Código |
|---|--|--------|
| En el ingreso de mercancías | | |
| a) | Reconocimiento previo | 1 |
| b) | Pesaje, medición o cuenta | 2 |
| c) | Colocación de marcas o señales para la identificación de bultos | 3 |
| d) | Desdoblamiento | 4 |
| e) | Reagrupamiento | 5 |
| f) | Extracción de muestras para análisis o registro. | 6 |
| g) | Reembalaje | 7 |
| h) | Trasiego | 8 |
| i) | Vaciado o descarga parcial de contenedores. | 9 |
| j) | Control del funcionamiento de maquinaria o su mantenimiento, siempre y cuando no se modifique su estado o naturaleza | 10 |
| k) | Cuidado de animales vivos | 11 |
| l) | Las necesarias para la conservación de las mercancías perecibles | 12 |
| m) | Aquellas que tengan que adoptarse en caso fortuito o de fuerza mayor | 13 |

| Operaciones usuales Permitidas durante el almacenamiento de las mercancías | | Código |
|---|--|--------|
| En el régimen de depósito aduanero | | |
| a) | Cambio, trasiego, reembalaje y reparación de envases necesarios para su conservación | 14 |
| b) | Reunión de bultos, formación de lotes | 15 |
| c) | Clasificación de mercancías | 16 |
| d) | Reacondicionamiento para su transporte | 17 |
| e) | Mantenimiento de vehículos para su operatividad normal: lavado, control y pintado, solo cuando se trate de vehículos automotores | 18 |
| f) | Extracción de muestras | 6 |
| g) | Rotulado de mercancías, conforme a lo establecido en la normativa específica | 19 |
| En el régimen de exportación definitiva | | |
| a) | Trasiego por daño del contenedor | 20 |
| b) | Cuidado de animales vivos | 11 |
| c) | Las necesarias para la conservación de las mercancías | 21 |
| d) | Las necesarias para la inspección de las mercancías por parte del sector competente, cuando corresponda. | 22 |

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K5: Solicitud de Prórroga de la Destinación Aduanera

Señor Intendente de la Aduana

| Nombre o razón social del dueño o consignatario | Documento de identificación N° |
|---|--------------------------------|
| | |

| Nombre del representante legal o apoderado | Documento de identidad N° | Inscripción de poderes en partida registral N° | Zona registral |
|--|---------------------------|--|----------------|
| | | | |

| Manifiesto de carga | Documento de transporte | Fecha de término de descarga | RUC del depósito temporal |
|---------------------|-------------------------|------------------------------|---------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| | |
|---|---|
| Base legal | Artículo 132 de la Ley General de Aduanas y artículo 187 de su reglamento |
| Motivo de solicitud de prórroga por 16 días calendario | |
| | |

Lugar:

Fecha:

Firma y sello del dueño o consignatario o su representante

Fuente: Sunat (2022a)

ANEXO K6: Ingreso y recepción de la Mercancía

Almacén aduanero:

Manifiesto de carga:

| Nº | DOC. TRANSPORTE MÁSTER | DOC. TRANSPORTE HIJO | CANTIDAD DE BULTOS | PESO | ESTADO | OBSERVACIONES |
|----|------------------------|----------------------|--------------------|------|--------|---------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Fecha:

Hora:

ALMACÉN ADUANERO
NOMBRE:
CARGO:
DOC. IDENTIDAD:

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K7: Manifiesto de Carga de Desconsolidado / Consolidado

Manifiesto de carga (Aduana-vía-año-número):

Agente de carga: RUC:

Documento de transporte máster:

| Nº | Documento de transporte hijo | Consignatario | RUC | Contenedor | Marcas - precintos | Cantidad de bultos | Peso bruto | Descripción de mercancías |
|----|------------------------------|---------------|-----|------------|--------------------|--------------------|------------|---------------------------|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |

FIRMA DE AGENTE DE CARGA
INTERNACIONAL

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K8: Reporte Término de la Descarga / Término del Embarque

| | |
|--|--|
| 5. Recepción Nombre: Fecha: Hora: | |
| _____ FIRMA / SELLO FUNCIONARIO ADUANERO | |
| 1. EMPRESA TRANSPORTISTA / ALMACEN ALUMERO | |
| RUC/DIGITO | |
| 2. NOMBRE NAVE / MATRICULA VEHICULO / N° DE VUELO | |
| 3. MANIFIESTO (ADUANA-VIA-AÑO-NUMERO) | 4. TERMINO DESCARGA / TERMINO DEL EMBARQUE |
| | FECHA: _____ HORA: _____ |
| _____ EMPRESA TRANSPORTISTA / ALMACEN ADUANERO | |

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K9: Descarga de la Mercancía

Transportista:

| Nº | Documento de transporte | RUC Receptor | DAM | Contenedor o tipo carga | Precintos o marcas | Cantidad de bultos | Peso bruto | Estado |
|----|-------------------------|--------------|-----|-------------------------|--------------------|--------------------|------------|--------|
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |

Fecha:/...../.....

Hora:

FIRMA DE TRANSPORTISTA
NOMBRE:
DOC. IDENTIDAD:
PLACA DE VEHÍCULO:

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K10: Actas de Inventario de la Carga Arribada en Mala Condición Exterior o con Medidas de Seguridad Violentadas

| NUMERO DE MANIFIESTO DE CARGA (A DUANA-VIA- AÑO-NUMERO) | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|--------------------|---------------|-----------|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|------------|------------------------|
| CIA TRANSPORTISTA / DEPOSITO TEMPORAL | | | RUC | | RAZON SOCIAL: | | | | | | |
| CANTIDAD DE DOCUMENTOS DE TRANSPORTE | | | | | | | | | | | |
| Documento Transporte Master | Documento Transporte Hijo | N° Detalle (SUNAT) | Consignatario | Contenido | Marcas, Contramarcas o Contenedor | Bultos | | peso | | Incidencia | Descripción Incidencia |
| | | | | | | Buenos | Malos | Buenos | Malos | | |
| | | | | | | | | | | | |
| TOTALES: | | | | | | | | | | | |

Fecha:/...../.....

FIRMA DEL TRANSPORTISTA O DEPÓSITO TEMPORAL

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K11: Acta de Traslado entre Depósitos Temporales

Participantes:

| | |
|------------------------------|--|
| Depósito temporal de origen | |
| Representante legal | |
| Depósito temporal de destino | |
| Representante legal | |

Información de carga trasladada:

| Manifiesto de carga | Documento de transporte | Cantidad de bultos | Peso total | Precinto aduanero N° |
|---------------------|-------------------------|--------------------|------------|----------------------|
| | | | | |
| | | | | |

Información del medio de transporte:

| Tipo de vehículo / marca | Placa del vehículo | Observaciones |
|--------------------------|--------------------|---------------|
| | | |
| | | |

Lugar:

Fecha de traslado:/...../.....

 FIRMA DEL CONDUCTOR:
 NOMBRE:
 LICENCIA DE CONDUCIR:

 FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL DEPÓSITO DE DESTINO
 NOMBRE:
 CARGO:
 DNI:

 FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL DEPÓSITO DE ORIGEN
 NOMBRE:
 CARGO:
 DNI:

Fuente: Sunat (2022a)

Figura K12: Mercancía en Situación de Abandono Legal

RELACIÓN ACUMULADA AL MES DE _____ AÑO _____

DEPÓSITO TEMPORAL () / DEPÓSITO ADUANERO PÚBLICO () / DEPÓSITO ADUANERO PRIVADO ()
 (Marcar con **X** el espacio que está entre paréntesis, según corresponda)

Nombre del almacén aduanero: _____

Código del almacén aduanero: _____

| N° Item | DECLARACIÓN DAM / DS | | MANIFIESTO | | DETALLE | N° DOCUMENTO DE EMBARQUE | FECHA DE TÉRMINO DE DESCARGA | FECHA DE ABANDONO LEGAL | CONSIGNATARIO | DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA | CANTIDAD DE SULTOS | PESO BRUTO KILOS | ESTADO DE MERCANCÍA |
|------------|-------------------------|-------|------------|--------|---------|--------------------------------|------------------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|
| | Número | Fecha | Año | Número | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |

Nota:

1. En caso de omitir información respecto de una mercancía en situación de abandono legal, se considerará como incumplida la obligación de la transmisión de la presente información.
2. Esta información debe ser remitida en formato Microsoft Excel, y de ser necesaria, empaquetada en WINZIP.

 ALMACÉN ADUANERO
 NOMBRE:
 CARGO:

Fuente: Sunat (2022a)

ANEXO L: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo

La importación para el consumo es el régimen aduanero que permite el ingreso de mercancías al territorio aduanero para su consumo, luego del pago o garantía, según corresponda, de los derechos arancelarios y demás impuestos aplicables, así como del pago de los recargos y multas que hubiere y del cumplimiento de las formalidades y otras obligaciones aduaneras.

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo

| Documentos | Descripción |
|--|---|
| Clave SOL | Texto conformado por números y letras, de conocimiento exclusivo del operador de comercio exterior u operador interviniente, que asociado al código de usuario otorga privacidad en el acceso a SUNAT Operaciones en Línea. |
| Mandato | <p>1. El dueño o consignatario otorga el mandato:</p> <p>a) Si cuenta con número de RUC, mediante medios electrónicos de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico “Mandato electrónico” DESPA-PE.00.18.</p> <p>b) Si no está obligado a inscribirse en el RUC, mediante poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público o mediante endose del documento de transporte.</p> <p>El mandato se otorga antes de la numeración de la declaración aduanera de mercancías (en adelante, declaración).</p> <p>2. Para efectos del presente procedimiento, el mandato faculta al agente de aduana a realizar actos y trámites relacionados con el despacho y retiro de las mercancías; entre otros, numerar, rectificar, regularizar y legajar la declaración.</p> |
| Mandato electrónico – Registro del mandato electrónico | <p>1. Para registrar el mandato electrónico, el dueño, consignatario o consignante:</p> <p>a) Ingresa a SUNAT Operaciones en Línea del Portal Web de la SUNAT utilizando su usuario y clave SOL y en la opción Registro de Mandato Electrónico, consigna el número de RUC del agente de aduana a quien otorga el mandato.</p> <p>b) Selecciona el tipo de mandato electrónico que otorga y:</p> <p>i. Para el mandato electrónico por periodo, registra el periodo seleccionando la fecha de inicio y fin, y las circunscripciones y regímenes aduaneros.</p> <p>ii. Para el mandato electrónico por documento de transporte, selecciona la circunscripción, la vía de transporte y el año, y registra el número de manifiesto, el número de documento de transporte y el número de detalle de corresponder.</p> <p>2. Una vez grabada la información señalada en el numeral anterior, el sistema comunica, a través del Buzón SOL, al dueño, consignatario o consignante y al agente de aduana, que el mandato electrónico ha sido registrado.</p> <p>3. En caso se considere más circunscripciones o regímenes aduaneros, se debe registrar otro mandato electrónico por periodo.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|--|--|
| Mandato electrónico – Rectificación del mandato electrónico | <p>1. Para rectificar el mandato electrónico, el dueño, consignatario o consignante ingresa a Sunat Operaciones en Línea del Portal Web de la Sunat utilizando su usuario y clave SOL, y en la opción Rectificación de Mandato Electrónico consigna el número de RUC del agente de aduana a quien otorgó el mandato, selecciona el mandato electrónico a rectificar y modifica los datos que correspondan</p> <p>2. Solo procede la rectificación de lo siguiente:</p> <p>a) Reducción del periodo del mandato electrónico, siempre que no haya vencido el periodo otorgado.</p> <p>b) Del número de manifiesto, de documento de transporte o de detalle, siempre que no se haya numerado una declaración aduanera vinculada a dicho mandato.</p> <p>3. Una vez grabada la información señalada en el numeral anterior, el sistema comunica, a través del Buzón SOL, al dueño, consignatario o consignante y al agente de aduana, que el mandato electrónico ha sido rectificado.</p> <p>4. En caso se considere reducir las circunscripciones o regímenes aduaneros, se debe rectificar el mandato electrónico por periodo otorgado hasta el plazo que el dueño o consignatario desee que se mantenga y posteriormente registrar otro mandato electrónico por periodo que considere las circunscripciones o regímenes aduaneros deseados.</p> |
| Mandato electrónico – Anulación de mandato electrónico | <p>1. Para anular el mandato electrónico, el dueño, consignatario o consignante ingresa a Sunat Operaciones en Línea del Portal Web de la Sunat utilizando su usuario y clave SOL, y en la opción Anulación de Mandato Electrónico consigna el número de RUC del agente de aduana a quien otorgó dicho mandato, seleccionando el mandato electrónico a anular.</p> <p>2. Procede la anulación del mandato electrónico cuando no se ha numerado una declaración aduanera vinculada a dicho mandato.</p> <p>3. Una vez grabada la anulación el sistema comunica a través del Buzón SOL al dueño, consignatario o consignante y al agente de aduana, que el mandato electrónico ha sido anulado.</p> |
| Mandato electrónico – Vinculación del mandato electrónico con la declaración | <p>1. Se considera que la declaración aduanera está vinculada a un mandato electrónico cuando el agente de aduana:</p> <p>a) cuenta con un mandato por periodo vigente, o</p> <p>b) cuenta con un mandato por cada uno de los documentos de transporte consignados en la declaración.</p> <p>2. La vinculación del mandato electrónico con la declaración aduanera se realiza de manera automática en la numeración y en la rectificación de esta, registrándose la indicación “con mandato electrónico”.</p> <p>3. Si los datos a rectificar en la declaración aduanera son el RUC del dueño, consignatario o consignante, o el documento de transporte, el sistema actualiza la vinculación del mandato electrónico con la declaración aduanera.</p> |
| Mercancías restringidas y prohibidas | <p>1. Para la numeración de las declaraciones que amparen mercancías restringidas se debe contar con la documentación exigida por las normas específicas, salvo en aquellos casos en que la normatividad de la entidad competente disponga que la referida documentación se obtenga luego de numerada la declaración.</p> <p>2. Las mercancías de importación prohibida no deben ser destinadas al régimen de importación para el consumo.</p> <p>3. El tratamiento de mercancías restringidas y prohibidas se regula por el procedimiento específico “Control de mercancías restringidas y prohibidas” DESPA-PE.00.06.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|---|--|
| Control de mercancías restringidas y prohibidas | <p>1. Para el ingreso, tránsito o salida de las mercancías restringidas del territorio nacional se debe contar con la documentación general establecida en la LGA y su reglamento, y con aquella que se requiera conforme a la normativa específica.</p> <p>2. Las subpartidas nacionales (SPN) y regímenes aduaneros asociados a las mercancías prohibidas y restringidas son las establecidas en la normativa sectorial vigente.</p> <p>3. Las medidas temporales que prohíban o restrinjan el ingreso, tránsito o salida de mercancías del territorio nacional no serán incluidas en los anexos que forman parte del presente procedimiento.</p> |
| Abandono legal de las mercancías | <p>1. La deuda tributaria aduanera y los recargos que se generen por la importación de mercancías en abandono legal no pueden ser respaldados por la garantía prevista en el artículo 160 de la Ley.</p> <p>2. Se produce el abandono legal cuando las mercancías:</p> <p>a) No hayan sido solicitadas a destinación aduanera dentro del plazo establecido para el despacho diferido o dentro del plazo de la prórroga otorgada para destinar conforme a lo previsto en el artículo 132 de la Ley.</p> <p>b) Hayan sido solicitadas a destinación aduanera y no se ha culminado su trámite:</p> <p>b.1. Para el despacho diferido: dentro del plazo de treinta días calendario contados a partir del día siguiente a la numeración de la declaración.</p> <p>b.2. Para el despacho anticipado: dentro del plazo de treinta días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha del término de la descarga.</p> <p>b.3. Para el despacho urgente: según el plazo previsto para el despacho anticipado o el despacho diferido, considerando si ha sido destinada antes o después de la fecha de llegada del medio de transporte.</p> <p>3. Las mercancías en abandono legal pueden ser destinadas hasta antes que la Administración Aduanera efective su disposición. Antes de otorgar el levante, el funcionario aduanero verifica que las mercancías no hayan sido objeto de disposición por la Administración Aduanera.</p> |
| Solicitud de Zona Primaria con Autorización Especial (ZPAE) | <p>1. La autoridad aduanera puede autorizar el traslado de mercancías a un local que sea temporalmente considerado zona primaria cuando la cantidad, volumen o naturaleza de las mercancías o las necesidades de la industria y el comercio así lo ameriten, para lo cual la solicitud debe contener la información y la documentación de sustento pertinente, así como las especificaciones necesarias que justifiquen el traslado y almacenamiento, según sea el caso, a esta zona primaria.</p> <p>2. En el despacho anticipado, el traslado y almacenamiento de las mercancías a la ZPAE se solicita antes de la numeración de la DAM con el anexo I “Solicitud de zona primaria con autorización especial”, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en el anexo II “Requisitos para despacho anticipado en zona primaria con autorización especial - ZPAE”. La solicitud se presenta ante el área de trámite documentario con el código 2105, en tanto se implemente la transmisión de la solicitud a través del portal de la Sunat.</p> |
| Levante dentro de las 48 horas y hasta en 24 horas | <p>Para el otorgamiento del levante de la mercancía dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al término de su descarga, se debe cumplir los siguientes requisitos:</p> <p>a) Transmitir el manifiesto de carga antes de la llegada del medio de transporte.</p> <p>b) Numerar la declaración antes de la llegada del medio de transporte.</p> <p>c) Contar con garantía global o específica previa a la numeración de la declaración, de conformidad con el artículo 160 de la Ley.</p> <p>d) Contar con toda la documentación requerida por la legislación aduanera para el despacho de la mercancía, incluyendo lo dispuesto en el artículo 194 del Reglamento.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|--|---|
| Canal de control | <p>1. El sistema informático asigna el canal de control, en aplicación de técnicas de gestión de riesgo. El canal de control puede ser:</p> <p>a) Verde: en cuyo caso no se requiere la revisión documentaria de la declaración ni el reconocimiento físico de la mercancía. b) Naranja: en cuyo caso la declaración es sometida a revisión documentaria. c) Rojo: en cuyo caso la mercancía se encuentra sujeta a reconocimiento físico. El despachador de aduana puede solicitar el reconocimiento físico de las mercancías amparadas en declaraciones seleccionadas a canal verde y naranja antes de su retiro de la zona primaria.</p> <p>2. El canal de control de una declaración se consulta a través del portal de la SUNAT.</p> |
| Mercancías vigentes | <p>Las mercancías declaradas cuya deuda tributaria aduanera y recargos hubieran sido cancelados y no fueran encontradas en el reconocimiento físico o examinadas físicamente en zona primaria pueden ser consideradas como vigentes a solicitud del importador.</p> |
| Notificación por medios electrónicos | <p>Los siguientes actos administrativos pueden ser notificados por medios electrónicos a través del buzón electrónico:</p> <ol style="list-style-type: none"> Requerimiento de información. Resoluciones de determinación o multa. Resolución que declara la procedencia en parte o improcedencia de una solicitud. Resolución que declara la procedencia cuya ejecución se encuentra sujeta al cumplimiento de requerimientos de la Administración Aduanera. |
| Valoración de mercancías | <p>1. El valor en aduana de las mercancías se verifica y determina conforme a las siguientes normas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la Organización Mundial de Comercio - OMC, aprobado por Resolución Legislativa N.º 26407, Decisión 571 de la Comunidad Andina “Valor en aduana de las mercancías importadas”, Resolución 1684 de la Comunidad Andina - Reglamento Comunitario de la Decisión 571, Resolución 1456 de la Comunidad Andina - Casos especiales de valoración aduanera, Reglamento para la valoración de mercancías según el Acuerdo sobre Valoración en Aduana de la OMC, aprobado por Decreto Supremo N.º 186-99-EF y modificatorias y <p>Procedimiento específico “Valoración de mercancías según el acuerdo del valor de la OMC” DESPA-PE.01.10a</p> |
| Tramitación del régimen – Numeración de la declaración | <p>El despachador de aduana solicita la destinación aduanera al régimen de importación para el consumo mediante la transmisión electrónica de la información, utilizando la clave electrónica asignada.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|---|--|
| <p>Tramitación del régimen – Asignación del canal de control</p> | <p>1. La asignación del canal determina el tipo de control al que se sujetan las mercancías y se realiza:</p> <p>a) En el despacho anticipado: cuando la declaración contenga el número del manifiesto de carga. Para la vía terrestre, adicionalmente debe contar con el registro de la llegada del medio de transporte.</p> <p>b) En el despacho diferido: cuando la declaración cuente con la deuda tributaria aduanera y recargos cancelados o garantizados.</p> <p>c) En el despacho urgente: cuando la declaración cuente con la deuda tributaria aduanera y recargos cancelados o garantizados. Para la vía terrestre, adicionalmente debe contar con el registro de la llegada del medio de transporte.</p> <p>2. El despachador de aduana puede solicitar el reconocimiento físico de las mercancías amparadas en declaraciones seleccionadas a canal verde y naranja antes de su retiro de la zona primaria.</p> |
| <p>Tramitación del régimen – Transmisión de documentos para revisión documentaria o reconocimiento físico</p> | <p>1. El sistema informático notifica al buzón electrónico del despachador de aduana y del importador el requerimiento de la documentación de sustento de la declaración asignada al canal naranja o rojo.</p> <p>2. El despachador de aduana adjunta de manera digitalizada a través del portal de la SUNAT los siguientes documentos de sustento:</p> <p>a) Documento de transporte.</p> <p>En la vía terrestre, cuando la mercancía es transportada directamente por sus propietarios, el documento de transporte puede ser reemplazado por una declaración jurada.</p> <p>b) Factura, documento equivalente o contrato. Estos documentos deben contener la siguiente información:</p> <p>b.1 Nombre o razón social del remitente y domicilio legal.</p> <p>b.2 Número de orden, lugar y fecha de su formulación.</p> <p>b.3 Nombre o razón social del importador y su domicilio.</p> <p>b.4 Descripción detallada de las mercancías, indicándose código, marca, modelo, cantidad con indicación de la unidad de medida utilizada, características técnicas, estado de las mercancías (nueva o usada), año de fabricación u otros signos de identificación si los hubiere.</p> <p>b.5 Valor unitario de las mercancías con indicación del incoterm pactado, según la forma de comercialización en el mercado de origen, sea por medida, peso, cantidad u otra forma.</p> <p>b.6 Moneda de transacción.</p> <p>b.7 Forma y condiciones de pago.</p> <p>b.8 Número y fecha del pedido o pedidos que se atienden. Cuando la factura, documento equivalente o contrato no consigne la información antes señalada, esta debe ser transmitida en la declaración.</p> <p>c) Comprobante de pago, en la transferencia de bienes antes de su nacionalización, excepto cuando:</p> <p>c.1 Una entidad del sistema financiero nacional haya endosado el documento de transporte a favor del importador.</p> <p>c.2 La transferencia sea a título gratuito para una entidad del sector público (excepto empresas del Estado) o para la Iglesia Católica.</p> <p>c.3 Es emitido utilizando un medio informático autorizado o proporcionado por la SUNAT.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|---|--|
| <p>Tramitación del régimen – Transmisión de documentos para revisión documentaria o reconocimiento físico</p> | <p>d) Seguro de transporte, de corresponder. En el caso de una póliza global o flotante, el documento que acredite la cobertura de las mercancías sujetas a despacho.</p> <p>e) La autorización o el documento de control del sector competente en la regulación de la mercancía restringida, cuando no son gestionados a través de la ventanilla única de comercio exterior (VUCE) o una declaración jurada suscrita por el importador cuando la norma específica lo señale.</p> <p>f) Certificado de origen, de corresponder.</p> <p>3. La declaración andina del valor (DAV) se entiende presentada con la transmisión electrónica de la información comprendida en el formato B de la declaración.</p> <p>4. Cuando las características, cantidad o diversidad de las mercancías lo ameriten, la autoridad aduanera, adicionalmente y en forma excepcional, puede solicitar la información del volante de despacho, lista de empaque, cartas aclaratorias del proveedor o fabricante, contratos y sus adendas, documentos bancarios o financieros, documentos oficiales y documentos aclaratorios referidos al transporte, seguro y aspectos técnicos de la mercancía.</p> <p>5. El sistema informático recibe los documentos de sustento digitalizados de las declaraciones seleccionadas a canal naranja y asigna automáticamente la declaración al funcionario aduanero designado para su revisión.</p> |
| <p>Tramitación del régimen – Solicitud electrónica de reconocimiento físico SERF</p> | <p>1. El despachador de aduana solicita el reconocimiento físico de la mercancía mediante la transmisión de la SERF a través del portal de la SUNAT, hasta dos días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha de la transmisión del IRM, previo envío de los documentos digitalizados que sustentan el despacho. Vencido el plazo señalado, el sistema informático efectúa la programación automática del reconocimiento físico.</p> <p>La Administración Aduanera puede efectuar de oficio la programación del reconocimiento físico desde el arribo de la mercancía al país y hasta antes de la transmisión de la SERF.</p> <p>2. Cuando la declaración es numerada con posterioridad a los dos días calendario siguientes de la transmisión del IRM, la programación a reconocimiento físico se realiza de manera automática con la asignación del canal de control; sin que sea necesario que se transmita la SERF.</p> <p>3. Cuando el despachador de aduana no se presenta al reconocimiento físico en la fecha programada, la autoridad aduanera puede disponer el reconocimiento físico de oficio, bajo responsabilidad del dueño o consignatario.</p> |
| <p>Tramitación del régimen – Asignación de funcionarios</p> | <p>1. El jefe del área que administra el régimen o el funcionario aduanero designado por este:</p> <p>a) Ingresa al sistema informático la relación de los funcionarios aduaneros asignados a las labores de despacho.</p> <p>b) Cuando la operatividad del despacho lo amerita, reasigna la declaración de acuerdo con la disponibilidad del personal y registra en el sistema informático el motivo de la reasignación y la fecha</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|---|--|
| Tramitación del régimen – Revisión documentaria | <p>El funcionario aduanero asignado para la revisión documentaria efectúa las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verifica el riesgo de la mercancía. b) Verifica que la documentación digitalizada corresponda a la declaración y cumpla con las formalidades. c) Evalúa la admisibilidad del ingreso al país de las mercancías restringidas y verifica los documentos de control emitidos por las entidades competentes. d) Verifica la descripción de las mercancías (marca, modelo, etc.), estado (usado, desarmado, deteriorado, etc.), naturaleza (perecible, peligrosa, restringida), origen y calidad, entre otras, según corresponda. e) Verifica la clasificación arancelaria, el valor de las mercancías y la determinación de la deuda tributaria aduanera y recargos. Cuando la declaración cuente con la garantía previa a que se refiere el artículo 160 de la Ley y sea necesario realizar uno o más de los supuestos señalados en el numeral 1 del literal C de la sección VII, esta verificación es efectuada en la revisión post levante, sin suspender el levante de la mercancía. f) Verifica que los códigos consignados en la declaración están sustentados. g) Verifica alertas de suspensión del despacho por medidas en frontera o medidas preventivas de inmovilización o incautación. h) Verifica otros datos que la naturaleza u origen de las mercancías requiera, así como la información señalada por norma expresa u otra que se considere necesaria para el despacho de las mercancías. |
| Tramitación del régimen – Reconocimiento físico | <p>El sistema informático realiza la programación del reconocimiento físico considerando las declaraciones con SERF transmitida y las declaraciones con asignación automática de oficio, y comunica al buzón electrónico del almacén aduanero, del agente de aduana y del importador la relación de las declaraciones que serán objeto del reconocimiento físico, para la adopción de las acciones que faciliten su realización en la fecha programada.</p> |
| Tramitación del régimen – Evaluación preliminar de las declaraciones con canal rojo | <p>Según la operatividad de cada aduana, el jefe del área que administra el régimen o el funcionario aduanero designado por este puede asignar personal para efectuar la evaluación preliminar de la información que sustenta el despacho, así como la identificación de las posibles incidencias en las declaraciones seleccionadas a canal rojo.</p> |
| Tramitación del régimen – Retiro parcial de las mercancías del complejo aduanero de la Intendencia de Aduana Marítima del Callao - IAMC | <p>Cuando una declaración ampare varios contenedores y el reconocimiento físico se realiza en el complejo aduanero de la IAMC, el funcionario aduanero autoriza la salida de las mercancías desde el complejo aduanero de la IAMC hacia el depósito temporal o la ZPAE declarada, conforme sean reconocidas físicamente.</p> |
| Tramitación del régimen – Continuación del despacho | <p>El jefe del área que administra el régimen o el funcionario aduanero designado por este determina los casos que justifican la continuación del despacho por un funcionario aduanero distinto al que inició el reconocimiento físico de la mercancía, reasignando la declaración.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L1: Documentos del Proceso de Importación para el Consumo (continuación)

| Documentos | Descripción |
|--|---|
| Tramitación del régimen – Levante y retiro de la mercancía | <p>Para autorizar el levante, el sistema informático verifica que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Se haya producido la llegada del medio de transporte. b) La deuda tributaria aduanera y recargos se encuentren cancelados o garantizados. c) La declaración seleccionada a canal rojo o naranja cuente con diligencia de despacho. d) No existan medidas preventivas o acciones de control extraordinario pendientes. e) No existan rectificaciones pendientes de evaluar. |
| Regularización del despacho anticipado o urgente | <p>1. El despacho anticipado se encuentra sujeto a regularización cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La unidad de medida asociada a la SPN declarada corresponde al peso o volumen o a una unidad comercial relacionada al peso o volumen. b) La SPN corresponde a mercancías de insumos químicos y bienes fiscalizados (IQBF). |
| Revisión post levante de despachos con garantía previa | <p>1. La revisión post levante es aplicable a las declaraciones con canal naranja o rojo, que cuenten con la garantía previa del artículo 160 de la Ley, que hayan sido seleccionadas por la autoridad aduanera en aplicación de indicadores de gestión de riesgo y que tengan pendiente uno o más de los siguientes supuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Boletín químico. b) Duda razonable. c) Regularización de declaraciones acogidas a los beneficios tributarios del Protocolo Modificadorio del Convenio de Cooperación Aduanera Peruano - Colombiano y/o de la Ley de Promoción de la Inversión en la Amazonía, Ley N.º 27037. |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla L2: Descripción: Información del documento de control

| INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO DE CONTROL | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| Código de entidad competente (anexo 1) | Código de sub entidad competente (anexo 1) | Código de tipo de documento de control (anexo 2) | Número de documento de control | Fecha de inicio de vigencia | Fecha de vencimiento de vigencia |
| XX | XXXX | 21 | XXXXXXXX | dd/mm/aaaa | dd/mm/aaaa |

Fuente: Sunat (2022a)



Figura L1: Solicitud de Zona Primaria con Autorización Especial

Señor Intendente / Jefe del área que administra el régimen de importación para el consumo de la aduana de:

Nombre del dueño o consignatario:

Número de RUC, DNI, otros:

Domicilio fiscal:

Representante:

Poder Inscrito:

De acuerdo a lo previsto en el artículo 107 de la Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias, solicito se otorgue la AUTORIZACION ESPECIAL DE ZONA PRIMARIA al local ubicado en:

Durante las fechas:/...../..... hasta el/...../.....

La solicitud de traslado de las mercancías al referido almacén se sustenta en el motivo siguiente:

- Peligrosidad de la mercancía.
- Mercancías de gran cantidad y/o volumen.
- Fragilidad de la mercancía
- Necesidades de la industria.
- Necesidades de comercio.

Se adjunta documentación sustentatoria¹

Fecha:/...../.....

.....
Firma y sello del solicitante

¹ Adicionalmente a la presente autorización, se deberá cumplir con los requisitos señalados en el anexo II del procedimiento "Importación para el consumo" DES/PA-PG.01, y se podrá adjuntar copia del documento de transporte cuando corresponda.

Fuente: Sunat (2022a)

Figura L2: Autorización

AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente se resuelve que el local solicitado indicado por el presente consignatario:

SI CUENTA CON AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE ZONA PRIMARIA

Local:

Plazo autorizado:

NO CUENTA CON AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE ZONA PRIMARIA

Fundamentos de hecho:
.....
.....
.....

Fundamentos de derecho:
.....
.....
.....

Fecha de notificación:/...../.....

**Nombre, firma y sello del
funcionario aduanero que autoriza**

Fuente: Sunat (2022a)

Figura L3: Requisitos para Despacho Anticipado en Zona Primaria con Autorización Especial – ZPAE

El dueño o consignatario que se acoja a la autorización especial de zona primaria debe cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos generales:

1. Tener activa la inscripción en el Registro Único de Contribuyentes - RUC.
2. No tener la condición de domicilio fiscal no hallado o no hallado en el RUC.
3. No tener resolución firme de pérdida de fraccionamiento tributario general o especial correspondiente a la deuda tributaria aduanera en los doce meses anteriores a la transmisión de la declaración.
4. Registrar como mínimo diez declaraciones en los regímenes de importación para el consumo, admisión temporal para perfeccionamiento activo, admisión temporal para reexportación en el mismo estado y/o depósito aduanero dentro de los doce meses anteriores a la fecha de la transmisión de la declaración.
5. No haber sido sancionado con multa firme por haber incurrido en las infracciones previstas en los incisos a), i), j) y k) del artículo 198 de la Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N° 1053 y modificatorias, en los doce meses anteriores a la fecha de transmisión de la declaración, según corresponda.
6. No tener despachos anticipados pendientes de regularización con plazo vencido, salvo que cuenten con expediente de suspensión de plazo concluido con resultado procedente.

Requisitos específicos:

1. Contar con un almacén declarado como domicilio principal o local anexo en el RUC, ubicado en la provincia de la intendencia de aduana de despacho. En todos los casos el traslado hacia estos almacenes será realizado con las medidas de seguridad que correspondan.
2. Solo en el caso de mercancía peligrosa que requiera condiciones especiales de almacenamiento se permite el traslado fuera de la provincia de la intendencia de aduana de la jurisdicción sin exceder los límites de la circunscripción territorial del departamento.
3. El valor FOB de las mercancías amparadas en cada declaración deberá ser mayor a dos mil y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2 000,00).
4. El almacén del dueño o consignatario debe tener las dimensiones necesarias para el almacenamiento de las mercancías, la infraestructura adecuada para el ingreso y salida de las mercancías, así como para permitir el reconocimiento físico de manera ágil, eficiente, sin contratiempo y con la debida seguridad.
5. El almacén del dueño o consignatario debe contar con:
 - a) Maquinarias y herramientas adecuadas para el manipuleo de la carga.
 - b) Balanza o instrumentos de medición con calibración vigente certificado por el INACAL o por entidades prestadoras de servicios de calibración acreditadas por esta entidad pública.
 - c) Equipo de cómputo con acceso a Internet.
 - d) Zona de reconocimiento físico exclusivo para carga suelta y carga en contenedores, separada entre estos dos tipos de carga, debidamente demarcada y señalizada, con una extensión suficiente y proporcional a la operatividad fluida y segura del despacho.
 - e) Contar con licencia de funcionamiento vigente para el almacenamiento de explosivos, emitido por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC, de corresponder.

Fuente: Sunat (2022a)

Figura L4: Solicitud de Calificación de Mercancías como Envíos de Urgencia o de Socorro

URGENCIA SOCORRO

Señor Jefe del área que administra el régimen de importación para el consumo de la aduana de:

Nombre del dueño o consignatario:

Número de RUC, DNI, otros:

Domicilio fiscal:

Representante:

Poder Inscrito:

Deseando acogerme al despacho urgente de mercancías regulado en los artículos 230 y siguientes del Reglamento de la Ley General de Aduanas, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2009-EF y modificatorias, solicito a usted se sirva evaluar si la mercancía consistente en:

califica como envío de urgencia o de socorro de conformidad con los artículos 231 inciso n) o 232 inciso i) del señalado Reglamento, para el régimen de importación para el consumo. En mérito a los siguientes motivos:

Se adjunta documentación sustentatoria: SI NO

Detalle de documentos adjuntos:

Fecha:/...../.....

Firma y sello del solicitante

Fuente: Sunat (2022a)

Figura L5: Autorización

AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente se resuelve que la mercancía detallada en la solicitud precedente:

SI CALIFICA COMO ENVÍO DE URGENCIA O DE SOCORRO

NO CALIFICA COMO ENVÍO DE URGENCIA O DE SOCORRO

Notifíquese la presente para los fines que el caso amerita.

Firma y sello del
funcionario aduanero que autoriza

Fuente: Sunat (2022a)



Figura L6: Acta de Constatación Zona Primaria con Autorización Especial – ZPAE

Importador:

Número de RUC:

Dirección:

Siendo las..... del día....., el funcionario aduanero encargado que suscribe, al apersonarse a la ZPAE ubicada en la dirección consignada en la presente acta, ha verificado que éste no reúne los requisitos señalados en el Anexo II del procedimiento general "Importación para el consumo" DESPA PG.01, según el siguiente detalle:

- | | |
|--|-----|
| 1. Dimensiones del almacén | () |
| 2. Zona de reconocimiento físico: | |
| 2.1. Dimensiones | () |
| 2.2. Señalización | () |
| 3. Maquinaria, equipos y herramientas para manipuleo | () |
| 4. Balanza | () |
| 5. Equipo de cómputo con acceso a Internet | () |
| 6. Otros | () |

Observaciones:

Siendo las..... del día.....se emite la presente constancia de las observaciones formuladas por el funcionario aduanero encargado.

POR LA SUNAT
Nombre, firma y sello del
funcionario aduanero

POR EL IMPORTADOR
Nombre, firma, DNI y cargo del
representante

Fuente: Sunat (2022a)

Figura L7: Acta de Constatación de Medias de Seguridad - Zona Primaria con Autorización Especial – ZPAE

Importador:

Número de RUC:

Dirección:

Siendo las..... del día....., el funcionario aduanero encargado que suscribe, al apersonarse a la ZPAE ubicada en la dirección consignada en la presente acta, ha verificado que éste no reúne los requisitos señalados en el Anexo II del procedimiento general "Importación para el consumo" DESPA PG.01, según el siguiente detalle:

- | | |
|--|-----|
| 1. Dimensiones del almacén | () |
| 2. Zona de reconocimiento físico: | |
| 2.1. Dimensiones | () |
| 2.2. Señalización | () |
| 3. Maquinaria, equipos y herramientas para manipuleo | () |
| 4. Balanza | () |
| 5. Equipo de cómputo con acceso a Internet | () |
| 6. Otros | () |

Observaciones:

Siendo las..... del día..... se emite la presente constancia de las observaciones formuladas por el funcionario aduanero encargado.

POR LA SUNAT
Nombre, firma y sello del
funcionario aduanero

POR EL IMPORTADOR
Nombre, firma, DNI y cargo del
representante

Fuente: Sunat (2022a)

ANEXO M: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva

EXPORTACIÓN DEFINITIVA Y SUJETOS

1. La exportación definitiva es el régimen aduanero que permite la salida del territorio aduanero de las mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo definitivo en el exterior. No está afecta a tributo alguno.

2. El exportador es la persona natural o jurídica que destina mercancías al régimen aduanero de exportación definitiva.

Para ser exportador, el dueño o consignante debe contar con:

a) Número del Registro único de contribuyente (RUC) y no tener la condición de no habido.

b) Documento nacional de identidad (DNI) si es peruano, o carné de extranjería, pasaporte o carné de permiso temporal de permanencia si es extranjero, cuando no está obligado a inscribirse en el RUC, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución de Superintendencia N.º 210-2004/SUNAT.

3. El consignatario es la persona natural o jurídica a cuyo nombre se encuentra manifestada la mercancía o que la adquiere por endoso del documento de transporte.

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva

| Documento | Descripción |
|---|--|
| Mandato | 1. El mandato faculta al agente de aduana a numerar, rectificar, regularizar o legajar la declaración aduanera de mercancías, en adelante la declaración. 2. El mandato se otorga antes de la numeración de la declaración. El dueño o consignante otorga el mandato: a) Si cuenta con número de RUC, mediante medios electrónicos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento específico “Mandato electrónico” DESPA-PE.00.18. b) Si no está obligado a inscribirse en el RUC, mediante poder especial otorgado en instrumento privado ante notario público. |
| Disposición de la mercancía y reconocimiento físico (Lugar) | A opción del exportador, la mercancía puede ser puesta a disposición de la autoridad aduanera en: a) Un depósito temporal. b) El local designado por el exportador, para la vía marítima, fluvial o terrestre, en los casos de embarque directo. c) El lugar designado por la autoridad aduanera, para la salida del país por la aduana de numeración de la declaración. d) El lugar designado por la autoridad aduanera se aprueba mediante acto administrativo del intendente de aduana de la circunscripción, considerando la naturaleza o condiciones de la mercancía, las condiciones del lugar designado u otras condiciones o circunstancias que se determine atendiendo a la operatividad. |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva (continuación)

| Documento | Descripción |
|--|--|
| Canal de control y reconocimiento físico | <p>El sistema informático asigna el canal de control, en aplicación de técnicas de gestión de riesgo.</p> <p>El canal de control puede ser:</p> <p>a) Verde: se otorga el levante de la mercancía de forma automática o</p> <p>b) Rojo: la mercancía se encuentra sujeta a reconocimiento físico.</p> |
| Salida de mercancías por otra aduana | <p>La salida de la mercancía puede efectuarse por una intendencia de aduana distinta a aquella en la que se numera la declaración, excepto para la salida por vía terrestre.</p> <p>Esta excepción no aplica cuando la mercancía se destina en la aduana de numeración al régimen de tránsito aduanero internacional, al amparo de los convenios internacionales de la Comunidad Andina - CAN y la Asociación Latinoamericana de Integración - ALADI.</p> |
| Embarque de mercancías | <p>El embarque de la mercancía, incluyendo los embarques parciales, se efectúa dentro del plazo de treinta días calendario contados a partir del día siguiente de la numeración de la declaración. Este plazo se amplía automáticamente por quince días calendario cuando la declaración cuente con al menos una relación de carga a embarcar (RCE)</p> |
| Descripción – Tramitación del régimen – Transmisión de la declaración | <p>1. El despachador de aduana solicita la destinación aduanera al régimen de exportación definitiva mediante la transmisión electrónica de la información de la declaración, utilizando la clave electrónica asignada.</p> <p>La transmisión de la declaración es realizada conforme a la estructura de transmisión de datos publicada en el portal de la Sunat y a lo señalado en el anexo I.</p> <p>2. Una declaración solo comprende: Un exportador, Un consignatario, un país de destino, un término de entrega de la transacción comercial internacional (Incoterm), un lugar donde la mercancía es puesta a disposición de la autoridad aduanera y una aduana de salida.</p> <p>Una declaración puede amparar embarques parciales. Un embarque parcial puede comprender una o varias series, pero en ningún caso se realizan embarques parciales de una serie.</p> <p>3. Los documentos en la exportación definitiva son:</p> <p>a) La declaración.</p> <p>b) El documento de transporte (conocimiento de embarque, carta de porte aéreo o carta de porte terrestre, según el medio de transporte empleado).</p> <p>c) La factura o boleta de venta electrónica o la emitida físicamente en contingencia. De no existir la obligación de emitirla, se señala esta condición en la declaración.</p> <p>d) Para las mercancías restringidas, el documento de control emitido por la entidad competente conforme lo establece el procedimiento específico “Control de mercancías restringidas y prohibidas” DESPA-PE.00.06.</p> <p>e) Otros que se requieran por la naturaleza u origen de la mercancía, conforme a lo establecido en el presente procedimiento y en las disposiciones específicas sobre la materia.</p> |
| Descripción – Tramitación del régimen – Asignación de canal de control | <p>1. Para permitir el ingreso a su recinto, el depósito temporal verifica que la mercancía cuente con la reserva de carga, la guía de remisión - remitente o la declaración.</p> <p>Transmitida la información de la recepción del total de la mercancía, el sistema informático asigna el canal de control.</p> <p>2. Cuando se opte por poner la mercancía a disposición de la autoridad aduanera en el local designado por el exportador, el despachador de aduana transmite la RCE por la totalidad de la carga.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva (continuación)

| Documento | Descripción |
|---|--|
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Asignación de canal de control</p> | <p>La asignación del canal de control se realiza:</p> <p>a) En la vía marítima:</p> <p>a.1 Con la transmisión de la RCE, siempre que se haya autorizado:</p> <p>i. el reconocimiento físico en el local designado por el exportador o</p> <p>ii. la inspección no intrusiva en el complejo aduanero de la IAMC.</p> <p>a.2 Cuando la totalidad de la carga ingresa al terminal portuario. Para la salida de la mercancía por una intendencia de aduana distinta a la de numeración de la declaración, se considera el ingreso al terminal portuario de la circunscripción de la intendencia de aduana de:</p> <p>i. numeración, cuando el traslado y salida del país se realice por vía marítima;</p> <p>ii. salida, cuando el traslado se realice por vía terrestre y la salida por vía marítima.</p> <p>b) En la vía fluvial o terrestre, al transmitirse la RCE.</p> <p>3. Cuando la mercancía es puesta a disposición de la autoridad aduanera en el lugar designado por esta, el despachador de aduana transmite la RCE.</p> <p>Con la transmisión de la RCE se genera automáticamente una solicitud para que el embarque se realice desde el lugar designado por la autoridad aduanera. La solicitud puede ser de aprobación automática o con evaluación previa del funcionario aduanero. En este último caso, el funcionario aduanero verifica que la mercancía declarada se encuentre en el lugar y cumpla las condiciones aprobadas por la autoridad aduanera. Con la aceptación de la solicitud generada el sistema informático asigna el canal de control.</p> <p>4. El canal de control se comunica al despachador de aduana y al exportador mediante aviso a través del buzón electrónico y puede ser consultado a través de los servicios electrónicos que la SUNAT pone a disposición</p> |
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Reconocimiento físico</p> | <p>1. El despachador de aduana o el exportador, a través del portal de la SUNAT, solicita la programación del reconocimiento físico dentro del plazo establecido por cada intendencia de aduana, señalando fecha y turno.</p> <p>2. El reconocimiento físico se efectúa las veinticuatro horas del día, incluyendo sábados, domingos y feriados.</p> <p>3. La Administración Aduanera comunica al despachador de aduana y al exportador, mediante aviso a través del buzón electrónico, la programación del reconocimiento físico, así como el nombre del funcionario aduanero designado. Excepcionalmente, la autoridad aduanera puede reprogramar el reconocimiento físico.</p> <p>4. El reconocimiento físico se realiza en presencia del despachador de aduana o del exportador.</p> |
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Autorización de salida del recinto y registro del ingreso del vehículo con la carga del puerto</p> | <p>1. Transmitida la RCE y con la autorización de la salida del recinto otorgada por la Administración Aduanera, la carga es trasladada al terminal portuario, complejo aduanero de la IAMC o puesto de control fronterizo, según corresponda, para su embarque al exterior.</p> <p>2. Cuando la carga ingresa al terminal portuario, el administrador o concesionario de las instalaciones portuarias transmite el registro de ingreso al puerto (RIP).</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva (continuación)

| Documento | Descripción |
|--|---|
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Autorización de embarque en las vías marítima y aérea</p> | <p>1. En la vía marítima, con la transmisión de la carga a embarcarse (CAE), el sistema informático realiza las validaciones correspondientes y de ser conforme autoriza el embarque de la carga. En el caso de terminales portuarios de uso exclusivo o privado, así como de mercancías que se trasladen por faja, tubería o cable, otorgado el levante de las mercancías queda autorizado el embarque de la carga.</p> <p>2. En la vía aérea, con la transmisión de la RCE queda autorizado el embarque de la carga.</p> |
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Control de embarque terrestre y fluvial</p> | <p>1. En las vías terrestre y fluvial, el transportista debidamente autorizado o el despachador de aduana se presenta en el puesto de control fronterizo o terminal portuario fluvial de la intendencia de aduana de salida para el control de embarque.</p> <p>2. El funcionario aduanero designado verifica en el sistema informático que la RCE cuente con “salida autorizada con destino al puesto de control”.</p> <p>3. Cuando el traslado de la mercancía se efectúa en unidades de transporte precintadas, el funcionario aduanero verifica que los precintos de seguridad se encuentren en buenas condiciones. En los demás casos, verifica el estado de los bultos, en forma aleatoria.</p> <p>De ser conforme la verificación, el funcionario aduanero autoriza la salida de la mercancía con el registro de embarque terrestre y fluvial (RET). Caso contrario, comunica al jefe inmediato para la inspección física de la mercancía.</p> <p>4. Si al efectuar la inspección física de la mercancía, esta se encuentra conforme a lo declarado, el funcionario aduanero autoriza su salida con el registro del RET. En caso contrario, inmoviliza la mercancía que se encuentre en situación irregular y emite un informe al jefe inmediato. Lo actuado se remite a la intendencia de aduana de numeración de la declaración para la evaluación del caso y las acciones que correspondan.</p> |
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Regularización de la exportación definitiva</p> | <p>1. La regularización del régimen se realiza dentro del plazo de treinta días calendario contados a partir del día siguiente de la fecha del término del embarque.</p> <p>En caso de embarques parciales, el plazo para la regularización se computa a partir del día siguiente de la fecha del término del último embarque parcial.</p> <p>En caso de embarques de concentrados de minerales metalíferos contemplados en el numeral 7 del anexo I, el plazo de la regularización se extiende hasta siete meses.</p> <p>2. Para regularizar la declaración, el exportador confirma electrónicamente la información de la declaración. En los casos que corresponda, previa a esta confirmación registra la aceptación del resultado del boletín químico asociado a la declaración.</p> <p>El despachador de aduana puede efectuar la confirmación electrónica de la información de la declaración, bajo responsabilidad del exportador.</p> <p>3. El sistema informático valida la información; de no ser conforme, envía los motivos de rechazo por el mismo medio al despachador de aduana o al exportador para las rectificaciones pertinentes.</p> <p>De ser conforme, el sistema informático en aplicación de técnicas de gestión del riesgo determina que la declaración:</p> <p>a) Ha sido regularizada o</p> <p>b) Está sujeta a evaluación.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva (continuación)

| Documento | Descripción |
|--|--|
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Regularización de la exportación definitiva</p> | <p>4. La declaración sujeta a evaluación es asignada automáticamente al funcionario aduanero. El funcionario aduanero verifica que la información o documentación registrada en el sistema informático sustente la exportación. De ser conforme, registra la aceptación de la regularización; en caso contrario registra el motivo del rechazo para las rectificaciones pertinentes. 5. El rechazo de la regularización se notifica al despachador de aduana o al exportador, según corresponda, a través del buzón electrónico o por cualquiera de las otras formas previstas en el Código Tributario.</p> |
| <p>Descripción – Tramitación del régimen – Rectificación de la declaración</p> | <p>1. El despachador de aduana o el exportador solicita la rectificación electrónica de la declaración e indica los datos a rectificar y el motivo. 2. Conforme al detalle del anexo II, la solicitud de rectificación electrónica es: a) De aprobación automática o b) Con evaluación previa. 3. Cuando la solicitud es de aprobación automática, no se requiere adjuntar documentos. 4. La solicitud de evaluación previa puede ser sustentada con la transmisión de la documentación pertinente en forma digitalizada conforme al anexo III, dentro del plazo de tres días hábiles contados a partir del día siguiente de numerada la solicitud; de lo contrario se tendrá por no presentada. 5. El sistema informático asigna al funcionario aduanero la solicitud de rectificación de la declaración, quien verifica la información y documentos digitalizados transmitidos. Si como resultado de la evaluación el funcionario aduanero requiere documentos adicionales notifica al solicitante a través del buzón electrónico o por cualquiera de las otras formas previstas en el Código Tributario, según corresponda. El funcionario aduanero encargado registra en el sistema el resultado de su evaluación y comunica la procedencia o notifica la improcedencia al solicitante a través del buzón electrónico o por cualquiera de las otras formas previstas en el Código Tributario, según corresponda. 6. La rectificación del código del régimen de reposición de mercancías con franquicia arancelaria o del procedimiento de restitución simplificado de derechos arancelarios solo procede cuando al transmitir la información con la que se numeró la declaración se haya expresado la voluntad de acogerse al mencionado régimen o procedimiento. 7. Cuando las mercancías hayan sido embarcadas en diferentes naves o aeronaves, el despachador de aduana o el exportador solicita la rectificación de la declaración para la apertura de series con la información correspondiente a la mercancía embarcada en otra nave o aeronave. 8. El despachador de aduana o el exportador puede solicitar el desistimiento de una solicitud de rectificación pendiente de atención a través del portal de la SUNAT. Esta solicitud es de aprobación automática. 9. Cuando después de la regularización de la declaración se emita una nota de crédito o débito asociada a la factura o boleta de venta, el despachador de aduana o el exportador debe solicitar la rectificación del valor dentro de los quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de emisión del documento asociado. Vencido este plazo es de aplicación la sanción correspondiente. 10. Cuando se solicite la rectificación de los datos de una declaración que ha dado lugar a la restitución de derechos arancelarios, y estos incidan en el acogimiento al beneficio, se debe efectuar la devolución del monto indebidamente restituido y cancelar la multa, de corresponder, así como los intereses moratorios respectivos.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M1: Documentos del Proceso de Exportación Definitiva (continuación)

| Documento | Descripción |
|---|---|
| Descripción – Tramitación del régimen – Rectificación de la declaración | <p>Para la emisión de la liquidación de cobranza se procede conforme al numeral 2 del literal G de la sección VII del procedimiento general “Restitución de derechos arancelarios - Drawback” DESPA-PG.07.</p> <p>Entre los datos referidos en el párrafo anterior se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El valor FOB, cuando se rectifique por un monto menor al declarado, b) La subpartida nacional, cuando se rectifique por una excluida del beneficio o c) La inclusión del código de acogimiento al procedimiento de restitución simplificado de derechos arancelarios. <p>11. Cuando la declaración cuente con resultado de boletín químico, el funcionario aduanero que realizó el reconocimiento físico o el designado por el jefe del área responsable rectifica la declaración de oficio, de acuerdo con el resultado del boletín químico que se encuentra disponible en el módulo de boletín químico y en el portal de la SUNAT.</p> |
| Descripción – Tramitación del régimen – Legajamiento de la declaración | <p>1. La declaración se deja sin efecto automáticamente vencido el plazo de treinta días calendario computado a partir del día siguiente de numerada, salvo que cuente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) al menos con una RCE, b) con canal de control rojo sin diligencia, cuando la mercancía haya sido puesta a disposición de la autoridad aduanera en el depósito temporal o c) con acción de control extraordinario vigente. <p>2. El despachador de aduana o el exportador puede solicitar el legajamiento de la declaración, excepto si la declaración cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) acción de control extraordinario vigente, b) autorización de embarque, c) solicitud electrónica pendiente de evaluación o d) canal de control rojo sin diligencia, cuando la mercancía haya sido puesta a disposición de la autoridad aduanera en el depósito temporal. <p>La solicitud de legajamiento es de aprobación automática, excepto si la declaración se encuentra regularizada, en cuyo caso es con evaluación previa.</p> <p>3. El despachador de aduana o el exportador puede solicitar la revocación del legajamiento de la declaración a través del portal de la SUNAT. Esta solicitud se encuentra sujeta a evaluación previa.</p> <p>4. En los casos de solicitudes sujetas a evaluación previa, la autoridad aduanera comunica la procedencia o notifica la improcedencia al solicitante a través del buzón electrónico o por cualquiera de las otras formas previstas en el Código Tributario, según corresponda.</p> <p>5. Las disposiciones previstas en el procedimiento específico “Legajamiento de la declaración” DESPA-PE.00.07 (versión 4) no son de aplicación para la declaración.</p> |
| Descripción – Tramitación del régimen – Legajamiento de la declaración | <p>El despachador de aduana o el exportador puede solicitar el legajamiento de la declaración. La solicitud de legajamiento es de aprobación automática, excepto si la declaración se encuentra regularizada, en cuyo caso es con evaluación previa.</p> |
| Descripción – Tramitación del régimen – Notificación por medios electrónicos, trámites a través de la CECA y documentos digitalizados | <ul style="list-style-type: none"> a) Notificación por medios electrónicos b) Trámites a través de la CECA c) Documentos digitalizados |

Fuente: Sunat (2022a)

Figura M-1: Procedimiento General “Exportación Definitiva” Principales Datos de la Declaración

SUNAT

PROCEDIMIENTO GENERAL “EXPORTACIÓN DEFINITIVA”

VERSIÓN 7

ANEXO I

PRINCIPALES DATOS DE LA DECLARACIÓN

1. Datos generales de la declaración

Número de RUC del consignatario: Se indica solo cuando el consignatario es un usuario de la ZED, ZOFRATACNA o ZEEDEPUNO. Cuando se indica este dato no debe transmitirse ni el nombre ni la dirección del consignatario.

Nombre del consignatario: Se indica el nombre del comprador consignado en la factura solo cuando el documento de transporte es emitido “a la orden” o “al portador” (sin señalar al consignatario) y no cuenta con endoso.

Local anexo según ficha RUC: Se indica cuando la mercancía es puesta a disposición de la autoridad aduanera en el depósito temporal o en el local designado por el exportador. Cuando la mercancía es ingresada a un local que figura como domicilio fiscal se indica 0000 y cuando es ingresada a un local anexo se indica el código de cuatro dígitos del establecimiento que figura en la ficha RUC del dueño o responsable del local.

Forma de pago, plazo de crédito y código de entidad financiera: Se indican los datos relacionados a la compraventa internacional.

Vía de transporte hacia el exterior: Se indica la vía de transporte de salida, la que debe coincidir con la consignada en el manifiesto de carga de salida.

Código de la aduana de salida: Se indica solo cuando la mercancía sale del país por una intendencia de aduana distinta a la de numeración de la declaración.

Total valor cláusula venta: Se indica el valor de la mercancía conforme a los términos comerciales pactados expresado en dólares de los Estados Unidos de América.

Comisión de venta al exterior: Se indica solo cuando se haya pactado una comisión de venta y se trate de una exportación que se acoge a la restitución de derechos arancelarios. El monto se expresa en dólares de los Estados Unidos de América, sin modificar el valor FOB “total valor en aduana”.

Otros gastos deducibles: Se indica solo cuando la venta se efectúa en un término de entrega que comprende gastos adicionales al valor FOB. Se indica el total de deducciones al valor consignado como “total valor cláusula venta” que permita llegar al valor FOB “total valor en aduana” (Ejemplo: se deduce cuando la transacción se efectúe en términos CFR o CIF).

Total ajustes: Se indica solo cuando la venta se efectúa en un término de entrega que comprende gastos menores al valor FOB. Se indica el total de adiciones al valor consignado como “total valor cláusula venta”, que permita llegar al valor FOB “total valor en aduana” (Ejemplo: se adiciona cuando la transacción se efectúe en términos EXW o para el caso terrestre en FCA cuando el lugar de entrega de las mercancías sea diferente a la aduana de salida).

Total valor en aduana: Se indica la suma de los valores FOB de las series de la declaración, la que debe ser igual al “total valor cláusula de venta” menos “otros gastos deducibles” (flete, seguro) más “total ajustes”.

Cantidad unidades físicas: Se indica el total de unidades físicas de las mercancías consignadas en la declaración, sin distinguir el tipo de unidad física considerada en cada serie.

Cantidad unidades comerciales: Se indica el total de unidades comerciales de las mercancías consignadas en la declaración, sin distinguir el tipo de unidad comercial considerada en cada serie.

Observaciones: Se indican las observaciones que fueran necesarias.

2. Datos de las series

Cantidad y tipo de unidades físicas: Se indica la cantidad y el tipo de unidad física de la mercancía declarada en la serie de acuerdo con la subpartida nacional.

Partida arancelaria: Se indica la subpartida nacional de la mercancía declarada en la serie (10 dígitos).

Ubicación geográfica de producción: Se indica el código de ubicación geográfica - UBIGEO (departamento, provincia, distrito) compuesto de seis caracteres, que consiste en la información del lugar de origen del producto de exportación, sea de la zona de producción de los productos frescos o de fabricación de los elaborados, según corresponda. La zona de producción es aquella en la que se cultivaron los productos agrícolas o se extrajeron los productos naturales o minerales. La zona de fabricación es aquella en la que se ha completado la última fase del proceso de producción del producto final. En el caso que el producto provenga de dos o más zonas de producción o fabricación, en la declaración se indica una serie por zona de producción, si son varias, se consigna las que en conjunto representen por lo menos el 80% del total.

Tipo de mercancía especial: Se indica solo cuando se consigne el indicador de mercancía especial. Se indica el código correspondiente al tipo de mercancía especial, según el siguiente detalle:

- Radioactivas.
- Corrosivas, infecciosas, tóxicas.
- Animales vivos.
- Inflamables.
- Explosivos.
- Maquinaria de gran peso y volumen.
- Cadena de frío (No SINI).
- Granel.
- Otros.

Figura M1: Procedimiento General “Exportación Definitiva” Principales Datos de la Declaración (continuación)

SUNAT

PROCEDIMIENTO GENERAL “EXPORTACIÓN DEFINITIVA”

VERSIÓN 7

Característica especial de la mercancía: Se indica solo cuando se consigne como tipo de mercancía especial “otros”. Se indica la característica especial de la mercancía que justifique su tratamiento como tal.

Descripción de la mercancía: Se indica la descripción de la mercancía sin hacer referencia textual de la designación de la mercancía que figura en el Arancel de Aduanas.

Se indican las siguientes características, según corresponda.

-Especie (animal/vegetal/mineral) o denominación comercial.

-Forma de presentación, conservación o proceso de fabricación.

-Material(es) (composición porcentual).

-Uso / aplicación.

-Otras características: calidad, marca, modelo, serie, etc.

Por ejemplo:

-Especie o denominación comercial, uvas frescas (Italia) con o sin pepas.

-Forma de presentación: cajas x 5 kg.

-Uso/aplicación: para consumo.

Código de exoneración mercancías restringidas: Se indica solo cuando la mercancía no es restringida y la subpartida nacional de la serie comprenda además mercancías restringidas. Se indica el código de exoneración de mercancía restringida 98.

Número de embarque parcial:

Se indica cuando se consigna el indicador de embarque parcial.

3. Relación de indicadores

En este rubro se transmite el código del indicador en los casos que corresponda, según el catálogo publicado en el portal de la SUNAT.

DAM con embarque parcial: Se indica cuando se trata de una declaración con embarque parcial.

DAM solicita SINI: Se indica para solicitar la inspección no intrusiva.

DAM con salida por otra aduana: Se indica cuando la mercancía sale del país por una intendencia de aduana distinta a la de numeración de la declaración.

Mercancía especial: Se indica a nivel de serie cuando se trata de mercancía especial.

Solicita reconocimiento físico: Se indica solo cuando se consigne el “indicador de mercancía especial” y se solicita que el reconocimiento físico se realice en el local designado por el exportador en caso la declaración sea seleccionada a canal rojo.

Tránsito aduanero internacional: Se indica sólo cuando la salida al exterior sea por una intendencia de aduana distinta a la de la numeración de la declaración y el traslado sea por vía terrestre. Esta mercancía debe ser destinada al régimen del tránsito aduanero internacional, al amparo de los convenios internacionales de la CAN y la ALADI, en la aduana de numeración.

Obligado a emitir comprobante de pago: Se indica cuando el exportador está obligado a emitir comprobante de pago. No consignar este indicador constituye una declaración de no estar obligado a emitirlo.

Modalidad swap: Se indica solo cuando la exportación se sustenta en una operación swap.

Inclusión en drawback: Se indica solo cuando la subpartida nacional de la serie se encuentra en la “Lista de partidas arancelarias excluidas de la restitución de derechos arancelarios” aprobada por Decreto Supremo N° 127-2002-EF y modificatorias; pero la mercancía no se encuentra comprendida en la mencionada lista.

4. Vinculación de serie con documentos asociados

4.1 Documento de transporte

Número de documento de transporte: Se indica el número del documento de transporte que ampara el transporte individual de la carga, según sea el caso: conocimiento de embarque, carta de porte aéreo o carta de porte terrestre. Solo se indica un documento de transporte por serie.

Cantidad de bultos: Se indica la cantidad de bultos del documento de transporte relacionados a la serie de la declaración.

Peso bruto en kilos: Se indica el peso bruto en kilos del documento de transporte relacionados a la serie de la declaración.

4.2 Documentos autorizantes de mercancías restringidas

Tipo de proceso: Se indica solo cuando se trata de mercancía restringida. Se indica el código “P”.

Tipo de documento: Se indica solo cuando se consigne el código del tipo de proceso “P”. Se indica el código del tipo de documento según tablas generales del portal de la SUNAT. En caso se trate de un documento resolutivo emitido a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE, se indica el código 21.

Código de entidad emisora: Se indica cuando se consigne el código del tipo de proceso “P”. Se indica el código de la entidad emisora del documento de control (2 dígitos), según las tablas generales del portal de la SUNAT. No se indica cuando se consigne el tipo de documento 21.

Sub tipo de entidad emisora: Se indica cuando se consigne el código del tipo de proceso “P”. Se indica el subtipo de entidad emisora del documento de control (4 dígitos), que se encuentran listados en las tablas generales del portal de la SUNAT. No se indica cuando se consigne el tipo de documento 21.

Figura M1: Procedimiento General “Exportación Definitiva” Principales Datos de la Declaración (continuación)

SUNAT

PROCEDIMIENTO GENERAL “EXPORTACIÓN DEFINITIVA”

VERSIÓN 7

Número y fecha del documento asociado: Se indica el número y fecha del documento autorizante asociado a la declaración. En caso se haya digitado el tipo de documento 21, se digita el número de documento resolutivo emitido a través de la VUCE y no es necesario ingresar la fecha.

Fecha de vencimiento: Se indica la fecha de fin de vigencia del documento autorizante asociado a la declaración. Si no cuenta con la fecha de fin de vigencia, se consigna 31/12/9999. No se indica cuando se consigne el tipo de documento 21.

Número de ítem del documento de autorización de IQBF (Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados): Se indica siempre que se trate de un tipo de documento 15 "Autorización de salida de IQBF". Se indica el número de ítem de la autorización a la que se vincula la serie declarada.

4.3 Documentos de soporte

Tipo de proceso: Se indica cuando el sistema genera un requerimiento electrónico o se requiera digitalizar un documento. Se consigna el código "S".

Número y fecha de documento asociado: Se indica el número y fecha del documento digitalizado asociado a la declaración.

Fecha de vencimiento: Se indica la fecha de fin de vigencia del documento digitalizado asociado a la declaración.

RUC emisor: Se indica el RUC de la entidad emisora solo en caso se haya consignado un tipo de proceso "S".

5. Aplicación y precedencia por serie

Régimen de precedencia o aplicación: Se indica el código del régimen de precedencia o aplicación que otorga beneficios a la exportación.

| Código | Regímenes de precedencia |
|--------|--|
| 20 | Admisión temporal para reexportación en el mismo estado |
| 21 | Admisión temporal para perfeccionamiento activo |
| 51 | Exportación temporal para reimportación en el mismo estado |
| 52 | Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo |

| Código | Regímenes que otorgan beneficios a la exportación |
|--------|---|
| 12 | Reposición de mercancías con franquicia arancelaria |
| 13 | Restitución simplificada de derechos arancelarios |

En una misma serie no se puede indicar el código 13 con los códigos 12, 20 o 21.

6. Comprobantes electrónicos (boletas y facturas)

RUC del comprobante: Se indica el número de RUC del emisor del comprobante electrónico.

Tipo de operación:

- Normal
- Comisionista
- Colaboración

7. Concentrados de minerales metalíferos

En caso se trate de concentrados de minerales metalíferos, en adelante concentrados, comprendidos entre las subpartidas nacionales 26.01.11.00.00 a 26.17.90.00.00 (con excepción de la subpartida nacional 26.01.20.00.00) se debe transmitir la siguiente información a nivel de serie de la declaración:

7.1 Al momento de la transmisión de la declaración aduanera:

Indicador de concentrado de minerales: Se indica cuando se trata de concentrado clasificado en una de las subpartidas nacionales anteriormente mencionadas.

Forma de traslado de la mercancía: Se indica la forma en que se traslada la mercancía al lugar de embarque: faja, camión o contenedor.

Indicador de muestra: Se indica cuando se trata de una muestra de concentrado.

Número y fecha de contrato: Se indica el número y la fecha del contrato de compraventa internacional correspondiente, excepto cuando se trate de una muestra de concentrados.

Elementos según contrato: Se indica la descripción de los elementos del concentrado, según contrato de compraventa internacional; indicando por cada elemento si es pagable o penalizable.

7.2 Antes de la transmisión de la confirmación de la información de la declaración aduanera:

Indicador de informes de ensayos: Se indica cuando se transmite la información que contiene el informe de ensayo de composición y el informe de ensayo de determinación de humedad.

3/4

Fuente: Sunat (2022a)

Figura M1: Procedimiento General “Exportación Definitiva” Principales Datos de la Declaración (continuación)

| SUNAT | PROCEDIMIENTO GENERAL “EXPORTACIÓN DEFINITIVA” | VERSIÓN 7 |
|-------|--|-----------|
| 7.2.1 | <p>Información del informe de ensayo de composición (información cualitativa)</p> <p>Tipo de concentrado: Se indica la descripción del tipo de concentrado.</p> <p>Número y fecha del informe de ensayo de composición: Se indica el número y fecha del informe de ensayo de composición emitido por un laboratorio acreditado ante el Instituto Nacional de Calidad - INACAL, según la norma técnica NTP ISO/IEC 17025:2006 o versión actualizada.</p> <p>Código de muestra: Se indica el código de la muestra generado por el laboratorio acreditado y consignado en el informe de ensayo de composición.</p> <p>Emisor informe de ensayo de composición: Se indica el número de RUC del emisor del informe de ensayo de composición.</p> <p>En caso se haya emitido un informe de ensayo de composición adicional asociado a la serie de la declaración, por elementos no analizados en el informe de ensayo antes indicado, se consigna en el campo “Descripción complementaria de la mercancía” de la serie de la declaración los datos relativos a la identificación del informe adicional (número, fecha, emisor y código de muestra).</p> <p>Elementos según informe: Se indica la descripción de cada elemento del concentrado consignado en el informe de ensayo (y en el informe de ensayo adicional, de ser el caso) y unidad de medida. Por ejemplo: “Antimonio (%)”. Los elementos consignados en el informe de ensayo deben corresponder a los elementos del concentrado declarados según contrato de compraventa.</p> <p>Cantidad: Se indica la cantidad de cada elemento del concentrado consignado en el o los informes de ensayo (según la unidad de medida indicada al describir el elemento). Por ejemplo, si en el campo “elementos según informe” se indicó “Antimonio (%)” y este constituye el 1% del concentrado, se consigna “1” como cantidad.</p> | |
| 7.2.2 | <p>Información del informe de ensayo de determinación de humedad (información cuantitativa)</p> <p>Número y fecha del informe de ensayo de determinación de humedad: Se indica el número y fecha del informe de ensayo de determinación de humedad emitido por un laboratorio acreditado ante el Instituto Nacional de Calidad - INACAL, según la norma técnica NTP ISO/IEC 17025:2006 o versión actualizada.</p> <p>Código de muestra: Se indica el código de la muestra generado por el laboratorio acreditado y consignado en el informe de ensayo de determinación de humedad.</p> <p>Emisor informe de ensayo de determinación de humedad: Se indica el número del RUC del emisor del informe de ensayo de determinación de humedad.</p> <p>Toneladas métricas secas: Se indica el peso de concentrado en toneladas métricas secas.</p> <p>Toneladas métricas húmedas: Se indica el peso de concentrado en toneladas métricas húmedas.</p> <p>Porcentaje de humedad: Se indica el porcentaje de humedad promedio del concentrado. Por ejemplo, si la humedad es del 8%, consignar como porcentaje de humedad solo “8”.</p> | |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M2: Rectificación de la Declaración

| N.º | Solicitud de rectificación | A - Con aprobación automática | B - Con evaluación previa | C - Datos no notificables |
|-----|---|--|---|--|
| 1 | Posterior a la numeración de la declaración y hasta antes de la numeración de la RM o RCE (*) | A1 Todos los datos, excepto los indicados en el recuadro C1. | B1 | C1 Datos generales: Lugar donde se pone a disposición la mercancía |
| 2 | Posterior a la numeración de la RM o RCE (*) y hasta antes de la regularización de la declaración | A2 Todos los datos, excepto los indicados en los recuadros B2 Y C2 | B2 Datos generales: Identificación y dirección del exportador y consignatario: código del local anexo según ficha RUC País de destino, puerto de embarque, vía de transporte hacia el exterior Cantidad de series y cantidades totales referidas al peso, bultos, unidades físicas y comerciales Datos de las series: Series de declaración de exportación (incluye anulación y apertura) Peso, clase y cantidad de bultos, tipo y cantidad de unidades físicas y comerciales País de origen, ubigeo, partida arancelaria. Descripción y estado de la mercancía Código de exoneración mercancías restringidas Indicador de inclusión al drawback y de concentrados de minerales Forma de transporte de concentrados de minerales al lugar de embarque Regímenes que otorgan beneficios a la exportación Todos los datos relacionados a los documentos autorizantes | C2 Datos generales: Número de RUC del local designado por el exportador/RUC del depósito temporal. Tipo de despacho Código de la aduana de salida, última vía de traslado hacia la aduana salida. Indicador, embarque parcial, SINI, solicitud de reconocimiento físico en el local del exportador, tránsito aduanero internacional. Datos de las series: Indicador, tipo y característica de la mercancía especial Número de embarque parcial. Adicionalmente no es posible rectificar los datos indicados en el recuadro C1. |

Fuente: Sunat (2022a)

Tabla M2: Rectificación de la Declaración (continuación)

| N.º | Solicitud de rectificación | A - Con aprobación automática | B - Con evaluación previa | C - Datos no notificables |
|-----|---|--|---|--|
| 3 | Posterior a la regularización de la declaración | <p>A3 Datos generales: Número de RUC del agente de aduana (dato rectificable solo por el exportador en el trámite de continuación de despacho) Valor cláusula de venta, comisión de venta al exterior, otros gastos deducibles, total ajustes, valor FOB; siempre que estén contenidos en comprobantes de pago electrónicos y no constituyan un supuesto sancionable. Datos de las series: Valor FOB siempre que esté contenido en un comprobante electrónico y no constituya un supuesto sancionable Indicador de modalidad swap</p> | <p>B3 Todos los datos, excepto los indicados en los recuadros A3 y C3</p> | <p>C3 Datos de las series: Indicador de muestra (concentrados de minerales) Tipo de información de concentrados de minerales Adicionalmente no es posible rectificar los datos indicados en el recuadro C1 y C2.</p> |

Fuente: Sunat (2022a)

Figura M2: Consideraciones para Digitalizar los Documentos

1. La transmisión de documentos digitalizados se efectúa de acuerdo con el Listado de documentos – procesos y regímenes aduaneros y según tipo de documento que se encuentra a disposición del operador de comercio exterior en el portal de la SUNAT.
2. Para la digitalización de documentos se debe ingresar al portal de la SUNAT.
3. El documento por digitalizar debe ser legible. En lo posible utilizar sellos de color negro y tinta recargada.
4. Especificaciones técnicas del documento digitalizado:

| Características | Especificaciones |
|---|------------------|
| Formato del archivo | PDF o JPG |
| Tamaño máximo recomendado del archivo por folio | 2 Mb |

Fuente: Sunat (2022a)



Figura M3: Solicitud de Uso de Casilla Electrónica

Señor Intendente de Aduana:

Me dirijo a usted con el fin de solicitarle el uso de la casilla electrónica corporativa aduanera (CECA) y de la casilla electrónica del usuario (CEU), de acuerdo con el siguiente detalle:

| | |
|------------------------------------|--------|
| Nombre o razón social del operador | RUC N° |
| | |

| | |
|--------------------------------|--------|
| Nombre del representante legal | DNI N° |
| | |

| | |
|-----------------------|-------------|
| Dirección electrónica | TELÉFONO N° |
| | |

Asimismo, mi representada:

1. Autoriza a que la presente solicitud sea registrada en el módulo de trámite documentario generando el expediente respectivo.
2. Se compromete a comunicar cualquier modificación de los datos registrados y asume la responsabilidad y consecuencias que se deriven de la falta de comunicación.
3. Acepta la validez de los actos que se generen como consecuencia del uso de las CECA y CEU.

Lugar y fecha, _____

Firma y sello del representante legal

1/1

Fuente: Sunat (2022a)

Figura M4: Lista de Bienes cuya Venta a las Empresas de Transporte Internacional de Carga y/o Pasajeros se considera como una operación de exportación

LISTA DE BIENES CUYA VENTA A LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA Y/O PASAJEROS SE CONSIDERA COMO UNA OPERACIÓN DE EXPORTACIÓN DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 2 DE LA LEY N° 28462, APROBADA CON DECRETO SUPREMO N° 007-2005-EF

1. Productos alimenticios, bebidas y tabaco para consumo de pasajeros y/o tripulación.
2. Medicamentos, equipos e instrumental médico para consumo y uso de pasajeros y/o tripulación.
3. Prendas de vestir, calzado y útiles de tocador y aseo para uso de pasajeros y/o tripulación.
4. Utensilios de comedor y cocina.
5. Equipos de comunicación y telecomunicación.
6. Equipos de rastreo y sus repuestos.
7. Combustibles y lubricantes.
8. Equipos, piezas, partes y repuestos para el funcionamiento y mantenimiento de las naves y/o aeronaves.
9. Equipos, piezas y material informático.
10. Equipos y materiales de seguridad.
11. Documentación y publicaciones diversas, artículos de escritorio y de equipos.
12. Insumos y artículos diversos para el funcionamiento y mantenimiento de los equipos de las naves]

Fuente: Sunat (2022a)



ANEXO N: Matrices SIPOC de los procesos certificados

Tabla N1: Control de Manifiesto de Ingreso NA-03.1

| Responsable del proceso | | Director de Manifiestos Regímenes aduaneros y especiales (IAMC/IAAC); Intendente de Aduana | | |
|---|---|--|--|--|
| Objetivo del proceso | | Control del registro de los manifiestos para el control de carga para el control de ingreso y destinación de las mercancías | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Operadores de comercio exterior (Transportista) | Manifiesto de Carga de Ingreso | Registrar manifiesto y conformidad automáticamente. Registrar comunicación de llegada y autorización, registrar término de la descarga, Recibir nota de tarja. Registrar bultos falsos sobrantes y actas de inventarios. Registrar ICA. Registrar solicitud de traslado. Registrar manifiesto de carga desconsolidada. Recibir transmisión de información complementaria. Recibir tarja al detalle | Manifiesto publicado en Aduanet | Operadores de comercio exterior |
| Operadores de comercio exterior (Agentes de carga) | Manifiesto de Carga de Ingreso Desconsolidado | Registrar manifiesto de envío de entrega rápida. Recibir tarja al detalle. Registro de información confirmatoria. Archivo de documentación. Recepción física de los documentos. Revisión y registro. Elaborar informe de incumplimiento de información. Archivo de documentación ver gestión documental. Atención de consultas ver atención al usuario. Recibir solicitud de rectificación. Evaluar | Reporte de mercancías en abandono | |
| Operadores de comercio exterior (Empresas de envío de entrega rápida) | Manifiesto de envío de entrega rápida | Elaborar el informe y resolución. Rectificación en el sistema. Verificar solicitudes de rectificación automática. Recibir solicitudes. Evaluar. Elaborar informe. Emitir acto resolutivo. Identificar cumplimiento de obligaciones. Verificar que no haya pagado multa. Emisión de acto resolutivo. Notificar. Recibir reportes de almacenes aduaneros. Elaborar reporte de mercancías en abandono. Conciliar reportes. Determinación de inconsistencias. Comunicar para evaluación para la disposición Elaborar acto resolutivo por sanción | Notificación de rectificación/ notificación entrega rápida/web/notificación de acto resolutivo | Operadores de comercio exterior |
| | | Recursos necesarios | | Documentos |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Procedimiento de Manifiesto de Carga/ Procedimiento de envíos de entrega rápida Rectificación de errores de manifiesto e incorporación de documentos de transporte al manifiesto de carga. Bultos sobrantes o desembarcado por error | Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N.º 010 – 2009 -EF Reglamento de la Ley General de Aduanas |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N2: Registro y validación de declaraciones NA-03.2

| | | | | |
|--|---------------------------------------|---|--|---|
| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones aduaneras / Divisiones y Departamentos de Técnica Aduanera de Intendencias de Aduanas Operativas | | |
| Objetivo del proceso | | Asegurar la consistencia de la información enviada por el operador para poder asignarle el número de registro a la declaración | | |
| Alcance | | Desde autorizar AEZP hasta rechazar o devolver documentación | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Usuario/operador de comercio exterior | Formato electrónico de la declaración | Autorizar AEZP en zona primaria. Recepción del envío electrónico. Asignar número de orden. Validar automáticamente. | DAM numerada | Administración de la recaudación |
| Operadores de comercio exterior (Agentes de carga) | Formato de declaración simplificada | Numerar y comunicar despacho. Comunicar rechazo. Recibir o revisar la información. Generar GED. Verificación documentaria. Numerar. Notificar. Derivar a aforo y verificación. Rechazar y devolver documentación. | | Evaluación del riesgo y programación. Aforo y verificación |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Procedimiento de Manifiesto de Carga/ Procedimiento de envíos de entrega rápida Rectificación de errores de manifiesto e incorporación de documentos de transporte al manifiesto de carga. Bultos sobrantes o desembarcado por error | Decreto Legislativo 1053 Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N.º 010 – 2009 -EF Reglamento de la Ley General de Aduanas |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N3: Verificación Documentaria NA-03.3.1

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones aduaneras; División – Departamento de Técnica Aduanera | | |
| Objetivo del proceso | | Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para la nacionalización de la mercancía de las DAMs mediante la priorización de DAMs seleccionadas con canal rojo | | |
| Alcance | | Desde la identificación y clasificación de DAMs hasta coordinaciones con entidades externas | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Evaluación del riesgo y programación/ Registro y validación de declaraciones | DAM con canal naranja / GED electrónica o física | Recibir DAM canal naranja. Recepción de documentos de sustento. Generar GED. Asignar especialista. Revisión documentaria. Evaluar acciones. Asignar canal rojo y derivar a reconocimiento físico. Notificar incidencias. Determinar deuda. Notificar DAM. Ingreso de diligencia. Autorizar levante. Derivar regularización del régimen para DAM con garantía. Verificar cancelación. Notificar requerimiento control y multa. Verificar subsanación de requerimientos. Archivar legajo. Emitir sanción | DAM con levante/DAM sin levante/ DAM autorizada para otros regímenes | Usuario/operador de comercio exterior |
| Fuentes internas | Información | Comunicación de alerta a los especialistas. Coordinaciones con entidades externas (Indecopi, MP, PNP, etc.) | | |
| Recursos necesarios | | | Documentos | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Importación para el consumo. Admisión temporal para reexportación en el mismo estado. Reincorporación en el mismo estado. Procedimientos de Regímenes de Perfeccionamiento Procedimiento de Regímenes de Depósito Aduanero Procedimiento de Regímenes de Tránsito Procedimiento de Regímenes Aduaneros Especiales o de Excepción | Decreto Legislativo 1053 Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N.º 010 – 2009 -EF Reglamento de la Ley General de Aduanas |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N4: Verificación Documentaria NA-03.3.2

| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones aduaneras; División-Departamento de Técnica Aduanera | | |
|-------------------------------------|-------------------------------|---|---|-----------------------|
| Objetivo del proceso | | Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para la nacionalización de la mercancía de las DAMs mediante la priorización de DAMs seleccionadas con canal rojo | | |
| Alcance | | Desde la identificación y clasificación de DAMs hasta coordinaciones con entidades externas | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Evaluación de riesgo y programación | DAM con canal rojo | Identificación y clasificación de DAM's. Visitar a depósitos temporales | Alertas | Reconocimiento físico |
| Fuentes internas | Información | Comunicación de alerta a los especialistas. Coordinaciones con entidades externas (Indecopi, MP, PNP, etc.) | | |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | Interna | Externa | |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | Importación para el consumo. Admisión temporal para reexportación en el mismo estado. Reincorporación en el mismo estado. Procedimientos de Regímenes de Perfeccionamiento Procedimiento de Regímenes de Depósito Aduanero Procedimiento de Regímenes de Tránsito Procedimiento de Regímenes Aduaneros Especiales o de Excepción | Decreto Legislativo 1053 Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N.º 010 – 2009 -EF Reglamento de la Ley General de Aduanas | |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N5: Reconocimiento físico NA-03.3.3

| | | | | |
|---|---|---|--|---|
| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones; División-Departamento de Técnica Aduanera | | |
| Objetivo del proceso | | Verificar el cumplimiento de los requisitos de ley para la nacionalización de la mercancía de las DAM's mediante la priorización de DAM's seleccionadas con canal rojo | | |
| Alcance | | Búsqueda de la información | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Evaluación del riesgo y programación. Registro y validación de declaraciones | DAM con canal rojo. GED electrónica o física | Recibir DAM. Recibir SERF. Asignar especialista. Trasladar especialista. Recibir notificación de sustento. Verificación de sustento. Notificar rechazo. Recibir contenedores. Escanear contenedores. Evaluar imagen. Derivar a depósito temporal. Reconocimiento físico. Extraer muestra. Analizar resultados. Diligenciar. Autorizar levante. Derivar a regularización de DAM. Notificar. Determinar deuda. Verificar cancelación (ir diligenciar). Inmovilización. Modificar DAM. Emitir sanción. | DAM con levante. DAM sin levante. DAM autorizada para otros regímenes. | Usuario/operador de comercio exterior |
| | | Recursos necesarios | Documentos | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Importación para el consumo. Admisión temporal para reexportación en el mismo estado. Reincorporación en el mismo estado. Procedimientos de Regímenes de Perfeccionamiento Procedimiento de Regímenes de Depósito Aduanero Procedimiento de Regímenes de Tránsito Procedimiento de Regímenes Aduaneros Especiales o de Excepción | Decreto Legislativo 1053 Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N.º 010 – 2009 -EF Reglamento de la Ley General de Aduanas |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N6: Análisis físico químico NA-03.3.4

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Responsable del proceso | | Intendencia de la Aduana Marítima del Callao / División de Laboratorio Central | | |
| Objetivo del proceso | | Analizar las muestras remitidas y emitir el informe físico químico de manera oportuna y confiable | | |
| Alcance | | Desde enviar muestra y documentación hasta registrar nuevos productos | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Control de ingreso de mercancías / Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios Aduaneros / Fiscalización Aduanera / Prevención de Contrabando | Muestra y documentación | <p>Enviar muestra y documentación. Devolver al remitente</p> <p>Recibir muestra y documentación. Asignar al químico.</p> <p>Evaluar si se requiere análisis de hidrocarburos. Análisis de productos orgánicos e inorgánicos. Análisis de alimentos. Análisis de otros productos. Enviar muestra al laboratorio externo. Recibir resultado de laboratorio externo. Elaborar informe de resultados. Publicar resultados. Enviar resultados de dependencias internas. Registrar nuevos productos en el módulo de laboratorio. Almacenar contramuestras. Almacenar reactivos y material de laboratorio. Desarrollar Plan de Colaboración y Mantenimiento de Equipos. Calibrar equipos Mantener equipos. Preparar reactivos y estándares. Desarrollar e implementar métodos de ensayo</p> | Informe químico | Control de Ingreso de mercancías / Control de salida de mercancías / Diseño y Desarrollo de Productos y Servicios Aduaneros / Fiscalización Aduanera / Prevención de Contrabando |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Procedimiento INTA-PE.00.03. Reconocimiento físico; extracción y análisis de mercancías; Métodos de Ensayos desarrollados e implementados por el Laboratorio Central: | Normas nacionales e internacionales ASTM (American Society for Testing and Materials), ITINTEC (Instituto de Investigación Tecnológica Industrias y de Normas Técnicas), Norma Europea EN 71, AOAC (Association of Analytical Communities) |
| | Equipo: Espectrofotómetro infrarrojo, espectrofotómetro de absorción atómica; fluorescencia de rayos X; espectrofotómetro ultravioleta visible; equipo de emisión arco chispa; balanzas analíticas; microscopios electrónicos; hot plates; muflas; estufas; campanas extractoras, aire acondicionado; termómetros; viscosímetros; equipo de tensión superficial, ph-metro, troqueladoras, equipo de destilación, equipo de desionización, baño maría | | | |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N7: Evaluación para la Disposición de mercancías NA-03.4

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones aduaneras; División-Departamento de Técnica Aduanera | | |
| Objetivo del proceso | | Determinar la situación legal de la mercancía | | |
| Alcance | | Búsqueda de información | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Control de Manifiesto/Registro y validación de declaraciones/Aforo y verificación | Mercancía no destinada/Mercancía destinada trámite/Mercancía en comiso | Búsqueda de información. Generar reportes. Recepción solicitud de abandono voluntario. Elaborar informe de DAM's en abandono. Poner a disposición la mercancía cuando corresponda. Detectar y analizar causal. Traslado. Inmovilizar. Evaluación de sustento. Elaborar informe y proyecto de resolución. Poner a disposición. Evaluar. Elaborar acta. Devolver mercancía. | Documento de información de mercancía a disponer/Bien en comiso, abandono legal o voluntario | Macroproceso Custodia y disposición de mercancías |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores | Impresora, fotocopidora, PC | | Procedimiento de Manifiesto de | Decreto Legislativo 1053 Ley General de Aduanas; Decreto Supremo N° 010-2009-EF; Reglamento de la Ley General de Aduanas |
| | SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Oficinas administrativas | | | |
| | Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N8 Numeración de la Declaración NA-04.1

| Responsable del proceso | | Dirección de manifiestos regímenes y operaciones aduaneras; División-Departamento de Técnica Aduanera | | |
|---|---|---|---|---|
| Objetivo del proceso | | Asegurar que el registro de la DSE y la transmisión de la DAM culmine con la numeración de la declaración permitiendo realizar el seguimiento y control de las mercancías con destino al exterior | | |
| Alcance | | Desde la recepción, vía transmisión electrónica o con presentación del formato de la DSE, hasta la asignación del canal de control | | |
| Suppliers | Inputs | Process | Outputs | Client |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión electrónica de información | Recibir transmisión electrónica de información | Transmisión electrónica recibida | Administración aduanera |
| Administración Aduanera | Formato DSE y documentos físicos | Recibir formato DSE y documentos | Formato DSE y documentos físicos recibidos | |
| | Transmisión electrónica recibida | Validar información transmitida | Información validada | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Formato DSE y documentos físicos recibidos | Emitir guía de entrega de documentos (GED) | GED emitida | Operador de Comercio Exterior/ Usuario |
| | | Revisar formato DSE y documentos | Documentos revisados | Administración aduanera |
| | Información validada. Documentos revisados | Numerar declaración | Declaración numerada y Notificación del plazo de regularización | Operador de Comercio Exterior/Usuario |
| | Transmisión de solicitud de embarque directo | Recibir solicitud de embarque directo | Solicitud de embarque directo recibida | Administración aduanera |
| Administración Aduanera | Solicitud de embarque directo recibida | Verificar y comunicar aceptación de embarque directo | Comunicación de estado de solicitud de embarque directo | Operador de Comercio Exterior/Usuario |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión de recepción de mercancía | Validar información de recepción de mercancía | Solicitud de evaluación de riesgo | NA-02 Evaluación del riesgo y programación |
| NA-02 Evaluación del riesgo y programación | DAM con canal | Recibir asignación de canal | DAM con canal naranja | NA-04.3 Control de Embarque |
| Administración Aduanera | | | DAM con canal rojo | NA-04.2 Reconocimiento Físico |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores: Funcionario aduanero designado | Impresora, fotocopidora, PC | | Lista de procedimientos del macroproceso de control de salida | Ley General de Aduanas, Decreto Legislativo N.º 1053; Reglamento de la Ley General de Aduanas; Ley de Delitos Aduaneros; TUO del Código Tributario; ROF Sunat |
| | Sistemas informáticos, SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Instalaciones: Oficinas administrativas Sunat | | | |
| | Servicios de apoyo; Servicio telefónico; internet | | | |

Tabla N9 Reconocimiento Físico NA-04.2

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| Responsable del proceso | Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera – INDIA | | | |
| Objetivo del proceso | Verificar que la mercancía declarada corresponda a la encontrada durante el reconocimiento físico y los documentos que la sustentan | | | |
| Alcance | Desde la recepción de la solicitud de designación del funcionario aduanero hasta el registro de la diligencia en el sistema | | | |
| SUPPLIERS | INPUTS | PROCESS | OUTPUTS | CLIENT |
| NA-04.1 Numeración y Canal de Control | DAM con canal rojo | Recibir solicitud de designación del funcionario aduanero | Solicitud recibida | Administración aduanera |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Solicitud de designación del funcionario aduanero | | | |
| Administración Aduanera | Solicitud recibida | Asignar DAM a funcionario aduanero para reconocimiento físico | DAM asignada al funcionario aduanero | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Presentación de documentos para reconocimiento físico | Recibir documentos y verificarlos | Documentos recibidos y verificados | |
| Administración Aduanera | DAM asignada a funcionario aduanero y documentación verificada | Realizar reconocimiento físico | Reconocimiento físico realizado | NC-02 Custodia y disposición de mercancía |
| | Reconocimiento físico realizado | Con incidencia no subsanable: Suspender despacho | Acta de inmovilización o incautación. Despacho suspendido | |
| | Despacho suspendido. Acta de inmovilización o incautación | Informar motivo de suspensión | Informe de despacho suspendido | Operador de comercio exterior/usuario |
| | Reconocimiento físico realizado | Con incidencia no subsanable: Notificar incidencia | Notificación de incidencia | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Subsanación de incidencia | Atender subsanación de incidencia | Incidencia subsanada | Administración aduanera |
| Administración Aduanera | Reconocimiento físico sin incidencia o con incidencia subsanada | Colocar precinto y devolver documentos | Precintos colocados/Devolución de documentos presentados para el despacho | Operador de comercio exterior/usuario |
| | Precintos colocados/Devolución de documentos presentados para el despacho | Registrar diligencia en el sistema | DAM con levante | NA-04.3 Control de embarque |
| Recursos necesarios | | Documentos | | |
| Colaboradores y Funcionario aduanero designado | Infraestructura | Interna | Externa | |
| | Impresora, fotocopidora, PC | Lista de procedimientos del macroproceso de control de salida | Ley General de Aduanas, DL 1053, Reglamento, Ley de Delitos Aduaneros, TUPA, TUO del Código Tributario, ROF Sunat | |
| | Sistemas informáticos, SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Instalaciones: Oficinas Administrativas Sunat | | | |
| | Servicios de apoyo: Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N10 Control de Embarque NA-04.3

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Responsable del proceso | Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera – INDIA | | | |
| Objetivo del proceso | Controlar el embarque de mercancías por Intendencia de Aduana distinta a la Aduna de numeración de la declaración con salida por vía terrestre | | | |
| Alcance | Desde la recepción de la transmisión de la Relación de la Carga a embarcarse vinculada a una DAM con levante autorizado hasta la verificación aleatoria de los bultos previo a su salida | | | |
| SUPPLIERS | INPUTS | PROCESS | OUTPUTS | CLIENT |
| NA-04.1 Numeración y Canal de Control | DAM con canal naranja | Recibir y validar relación de carga a embarcarse | Relación de carga a embarcarse recibida y validada | Administración aduanera |
| NA-04.2 Reconocimiento físico | DAM con levante | | | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión de relación de carga a embarcarse | | | |
| Administración Aduanera | Relación de carga a embarcarse recibida y validada | De no estar conforme: Comunicar motivos de rechazo | Comunicación de motivos de rechazo de relación de carga a embarcarse | Operador de comercio exterior/usuario |
| | | De estar conforme: Numerar relación de carga a embarcarse | Relación de carga a embarcarse numerada | |
| | Relación de carga a embarcarse numerada | Evaluar información de relación de carga a embarcarse | Información de relación de carga evaluada | Administración Aduanera |
| | Información de relación de carga evaluada | Verificar aleatoriamente los bultos de manera externa | Bultos verificados exteriormente | |
| | Bultos verificados exteriormente | Mala condición exterior de los bultos: Notificar verificación física | Notificación de verificación física de mercancía | |
| | Notificación de verificación física de mercancía | Verificar físicamente la carga | Carga verificada | |
| | Carga verificada | Con incidencia no subsanable: Suspender el embarque | Embarque suspendido y Acta de inmovilización | Administración aduanera |
| | Embarque suspendido y Acta de inmovilización | Emitir informe al jefe inmediato para acciones correspondientes | Informe emitido | Operador de comercio exterior/usuario |
| | Bultos verificados exteriormente. Carga verificada | Sin mala condición exterior de los bultos o con incidencias subsanables: Autorizar embarque de mercancía | Autorización de salida | Administración aduanera |
| Recursos necesarios | | | Documentos | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa |
| Colaboradores y Funcionario aduanero designado | Impresora, fotocopidora, PC | | Lista de procedimientos del macroproceso de control de salida | Ley General de Aduanas, DL 1053, Reglamento, Ley de Delitos Aduaneros, TUPA, TUO del Código Tributario, ROF Sunat |
| | Sistemas informáticos, SIGAD, Outlook, SCAD | | | |
| | Instalaciones: Oficinas Administrativas Sunat | | | |
| | Servicios de apoyo: Servicio telefónico, internet | | | |

Tabla N11 Control de Manifiesto de Salida NA-04.4

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|------------------------------------|
| Responsable del proceso | Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera – INDIA | | | | |
| Objetivo del proceso | Establecer las actividades para el registro y trámite de los manifiestos de carga de salida, los documentos vinculados y los actos relacionados para el adecuado control de salida de las mercancías del territorio nacional | | | | |
| Alcance | Desde la recepción de la transmisión de la solicitud de autorización de la carga hasta su registro/archivo | | | | |
| SUPPLIERS | INPUTS | PROCESS | OUTPUTS | CLIENT | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión de solicitud de autorización de la carga | Recibir la solicitud de autorización de la carga | Solicitud de autorización de la carga recibida | Administración aduanera | |
| NA-04.3 Control de Embarque | Autorización de salida | | | | |
| Administración Aduanera | Solicitud de autorización de la carga recibida | Recibir término de embarque | Término de embarque recibido | | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión del término de embarque | Recibir manifiesto de carga y documentos vinculados | Manifiesto de carga y documentos vinculados recibidos | | |
| Administración aduanera | | | | | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión o registro del manifiesto de carga y documentos vinculados | | | | |
| Administración aduanera | Manifiesto de carga y documentos vinculados recibidos | Recibir el manifiesto de carga consolidado | Manifiesto de Carga Consolidado recibido | | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión o registro del manifiesto de carga consolidado | | Información de mercancía embarcada | | NA-04.5 Regularización del régimen |
| | | Solicitud de rectificación | De estar sujeta a rectificación: Rectificar manifiesto de carga | | Manifiesto de carga rectificado |
| Administración aduanera | Manifiesto de carga consolidado recibido. Manifiesto de carga rectificado | De no estar sujeta a rectificación: Verificar cumplimiento de obligaciones | Cumplimiento de obligaciones verificado | | Administración aduanera |
| | Cumplimiento de obligaciones verificado | Archivar manifiesto de carga de salida | Manifiesto de carga de salida archivado | A-06 Administración documentaria | |
| Recursos necesarios | | | Documentos | | |
| Humanos | Infraestructura | | Interna | Externa | |
| Colaboradores y Funcionario aduanero designado | Impresora, fotocopiadora, PC | Lista de procedimientos del macroproceso de control de salida | | Ley General de Aduanas, DL 1053, Reglamento, Ley de Delitos Aduaneros, TUPA, TUO del Código Tributario, ROF Sunat | |
| | Sistemas informáticos, SIGAD, Outlook, SCAD | | | | |
| | Instalaciones: Oficinas Administrativas Sunat | | | | |
| | Servicios de apoyo: Servicio telefónico, internet | | | | |

Tabla N12 Control de Manifiesto de Salida NA-04.5

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Responsable del proceso | Intendencia Nacional de Desarrollo e Innovación Aduanera – INDIA | | | |
| Objetivo del proceso | Verificar el cumplimiento de las formalidades aduaneras para el régimen de aportación definitiva | | | |
| Alcance | Desde la recepción de la transmisión de los documentos digitalizados hasta la regulación del régimen | | | |
| SUPPLIERS | INPUTS | PROCESS | OUTPUTS | CLIENT |
| NA-04.4 Control de Manifiesto de Salida | Información de mercancía embarcada | Recibir documentos digitalizados | Documentos digitalizados recibidos | Administración aduanera |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión de documentos digitalizados | | | |
| Administración Aduanera | Documentos digitalizados recibidos | | | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión de información complementaria de la DAM | Validar información complementaria de la DAM | Información complementaria de la DAM validada | |
| Administración aduanera | Información complementaria de la DAM | De no estar conforme: Enviar motivo de rechazo | Comunicación de motivos de rechazo de información complementaria de la DAM | Operador de comercio exterior/usuario |
| | | De no estar conforme: Cambiar estado de DAM | DAM definitiva | Administración aduanera |
| | | | Solicitud de análisis de riesgo | NA-02 Evaluación del riesgo y programación |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Transmisión vía electrónica o expediente de rectificación | De requerir rectificación: Rectificar declaración | Notificación de rectificación | Operador de comercio exterior/usuario |
| Administración aduanera | DAM definitiva: Declaración rectificada | De no requerir rectificación: Recibir forma de regularización | Declaración rectificada | Administración aduanera |
| NA-02 Evaluación del riesgo y programación | Determinación de forma de regularización | | | |
| Administración aduanera | Forma de regularización recibida | Sujeta a regularización automática: Regularizar DAM | Forma de regularización recibida | |
| Operador de Comercio Exterior/Usuario | Presentación física de DAM y documentos de sustento/subsanación de rechazo | No sujeta a regularización automática (con presentación física de documento): Recibir documentos de sustento | DAM regularizada | |
| | DAM y documentos de sustento recibidos | Emitir GED y designar funcionario aduanero | DAM y documentos de sustento recibidos | Operador de comercio exterior/usuario |
| Administración aduanera | GED emitida y DAM designada a funcionario aduanero | Verificar DAM y documentos de sustento | Copia de GED | Administración aduanera |
| | DAM y documentos de sustento verificados | De estar conforme: Registrar regularización de la DAM en el sistema | GED emitida | |
| | | De no estar conforme: Registrar motivo de rechazo en el sistema | DAM y documentos de sustento verificados | |
| | Motivo de rechazo registrado: DAM regularizada en el sistema | Devolver DAM y documentación presentada | DAM regula en el sistema | Motivo de rechazo registrado |
| | | | Devolución de DAM y documentación presentada | Operador de comercio exterior/usuario |
| Recursos necesarios | | | | Documentos |
| Humanos | Impresora, fotocopidora, PC | | Interna | Externa |
| Colaboradores y Funcionario aduanero designado | Sistemas informáticos, SIGAD, Outlook, SCAD | | Lista de procedimientos del macroproceso de control de salida | Ley General de Aduanas, DL 1053, Reglamento, Ley de Delitos Aduaneros, TUPA, TUO del Código Tributario, ROF Sunat |
| | Instalaciones: Oficinas Administrativas Sunat | | | |
| | Servicios de apoyo: Servicio telefónico, internet | | | |

ANEXO O: Flujogramas de los Procesos de Control de Ingreso y Salida de Mercancías

Figura O1: NA-03.1 Control de Manifiestos de Ingreso de Mercancías

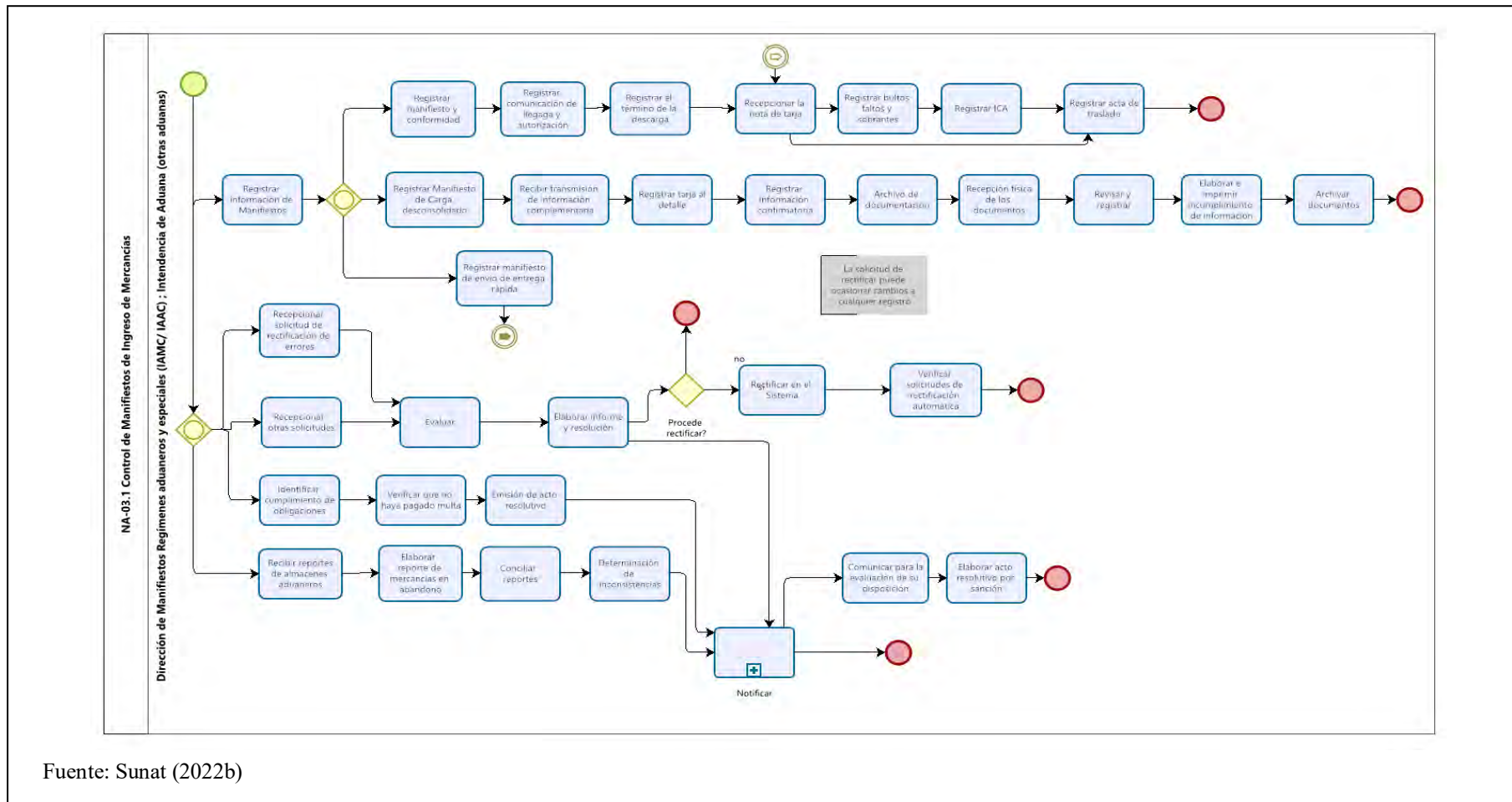


Figura O2: NA-03.2 Registro y Validación de Declaraciones

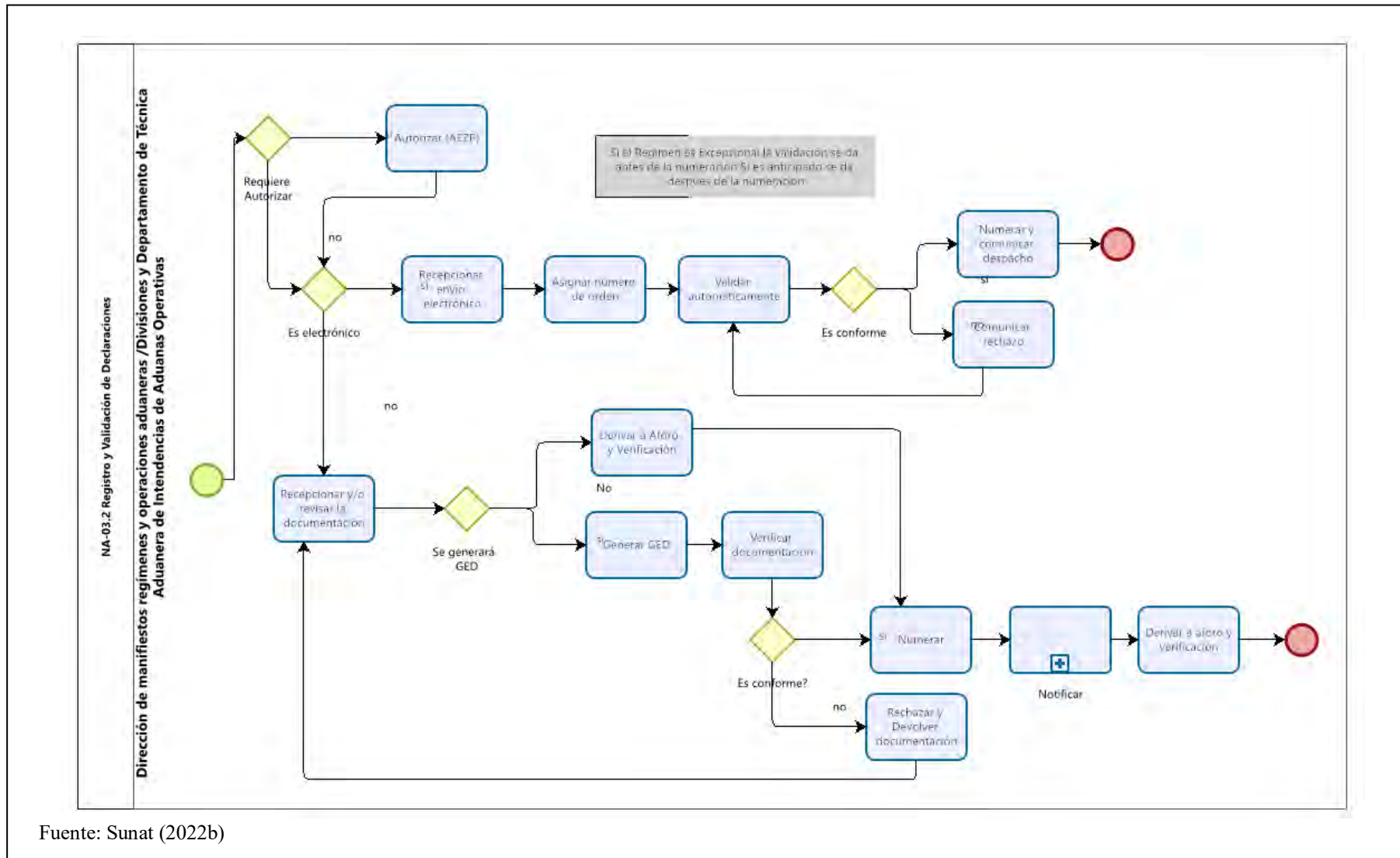


Figura O4: NA-03.3.2 Verificación Documentaria

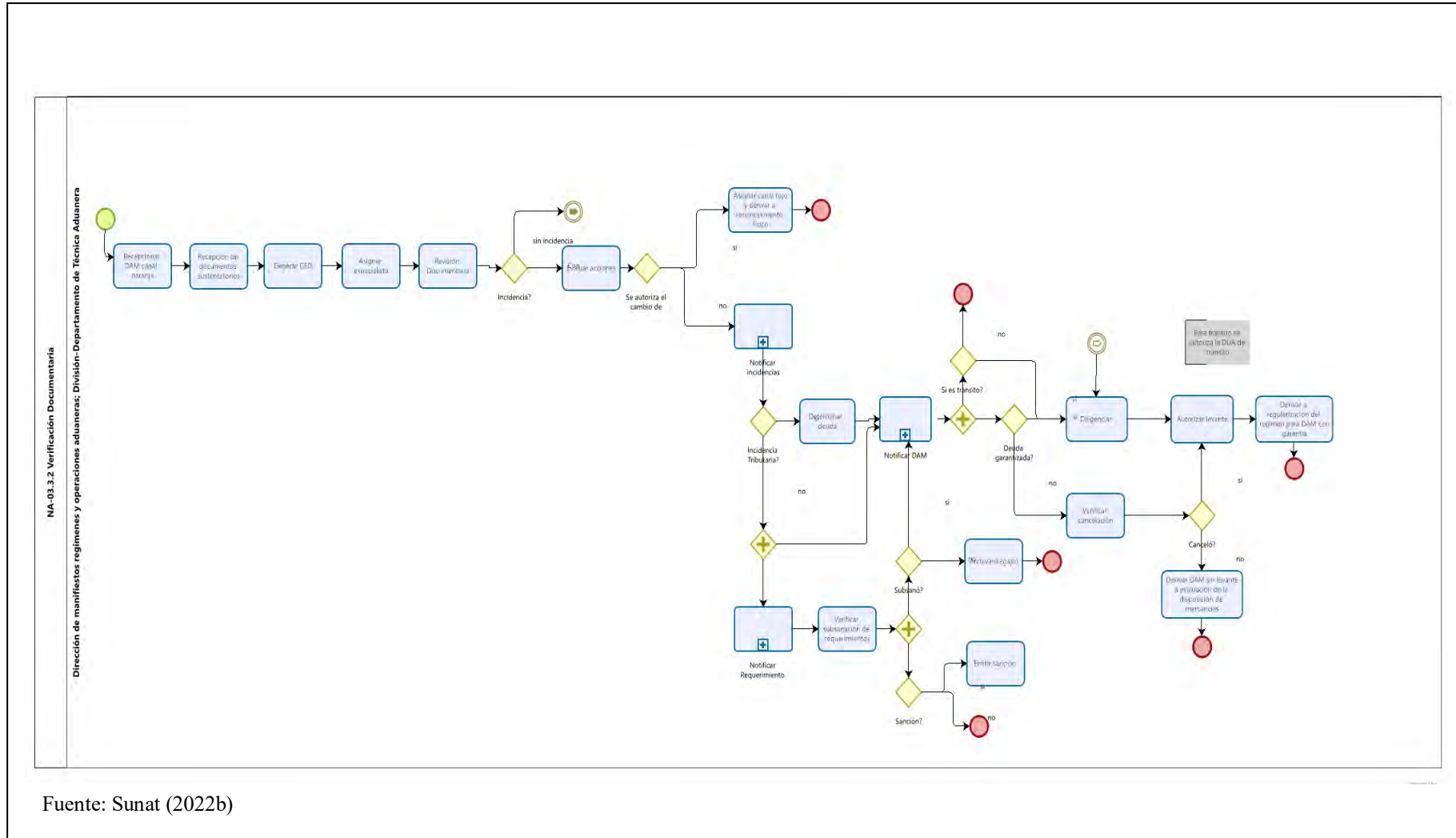
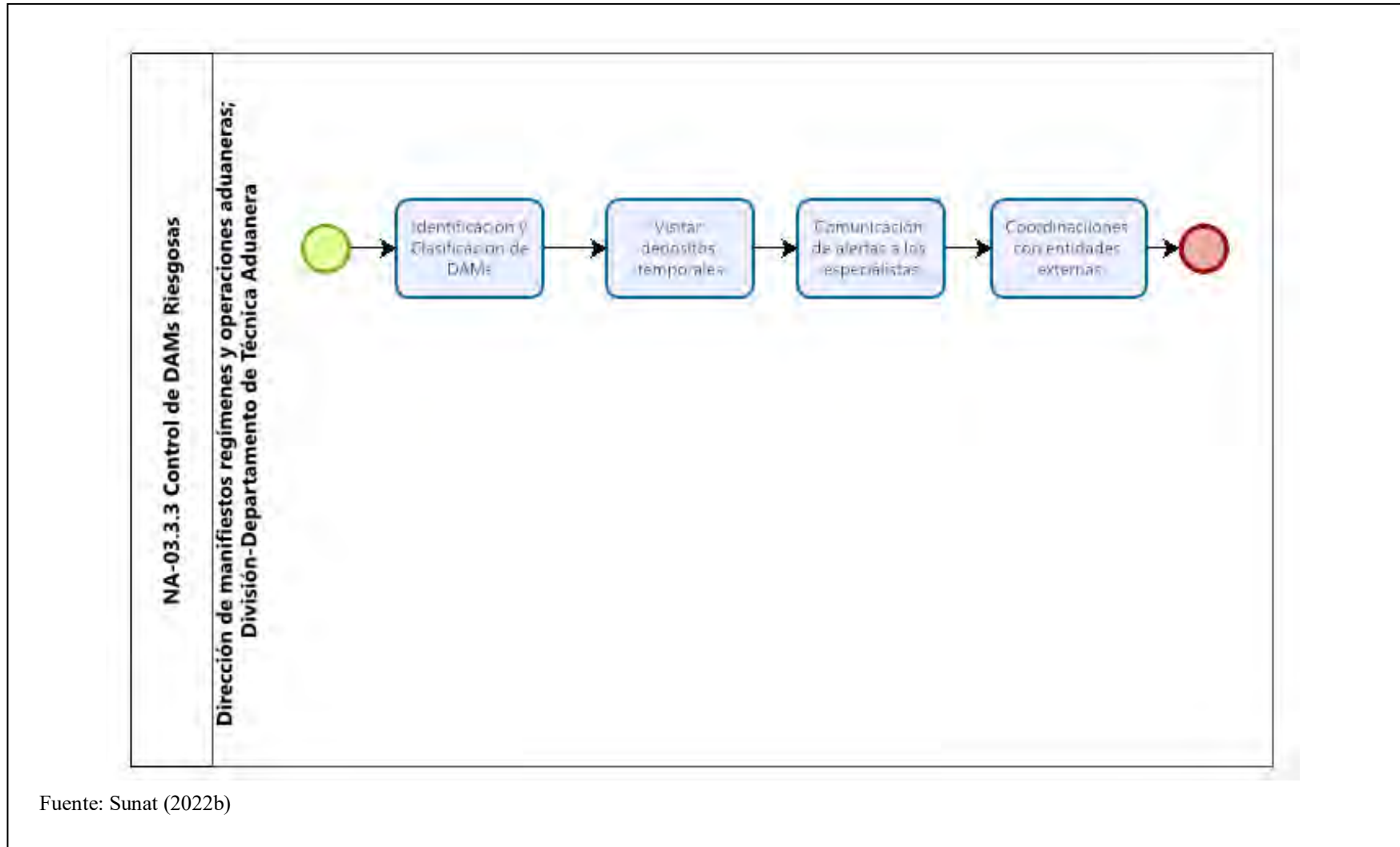
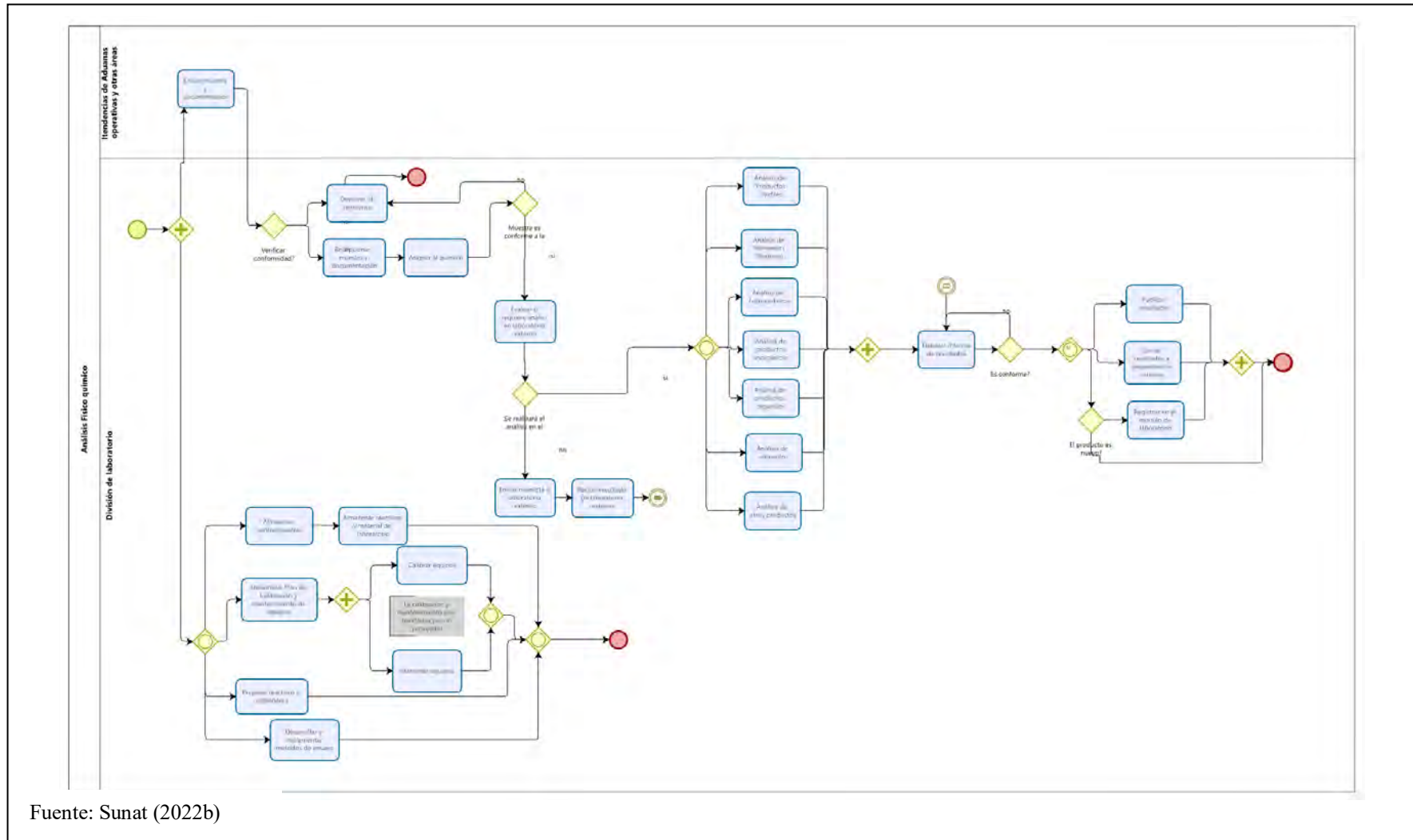


Figura O5: NA-03.3.3 Control de DAMs Riesgosas



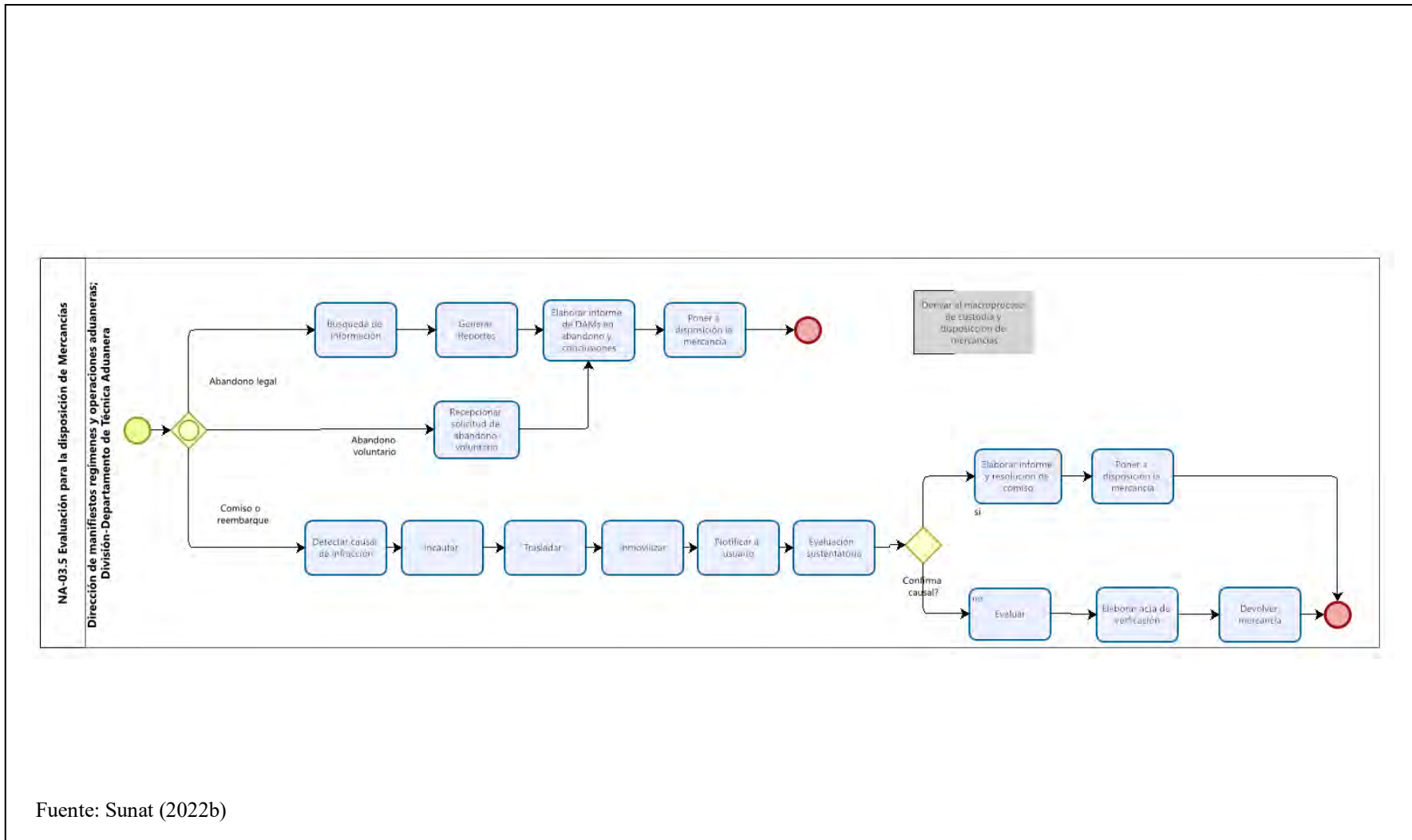
Fuente: Sunat (2022b)

Figura O6: NA-03.3.4 Análisis Físico Químico



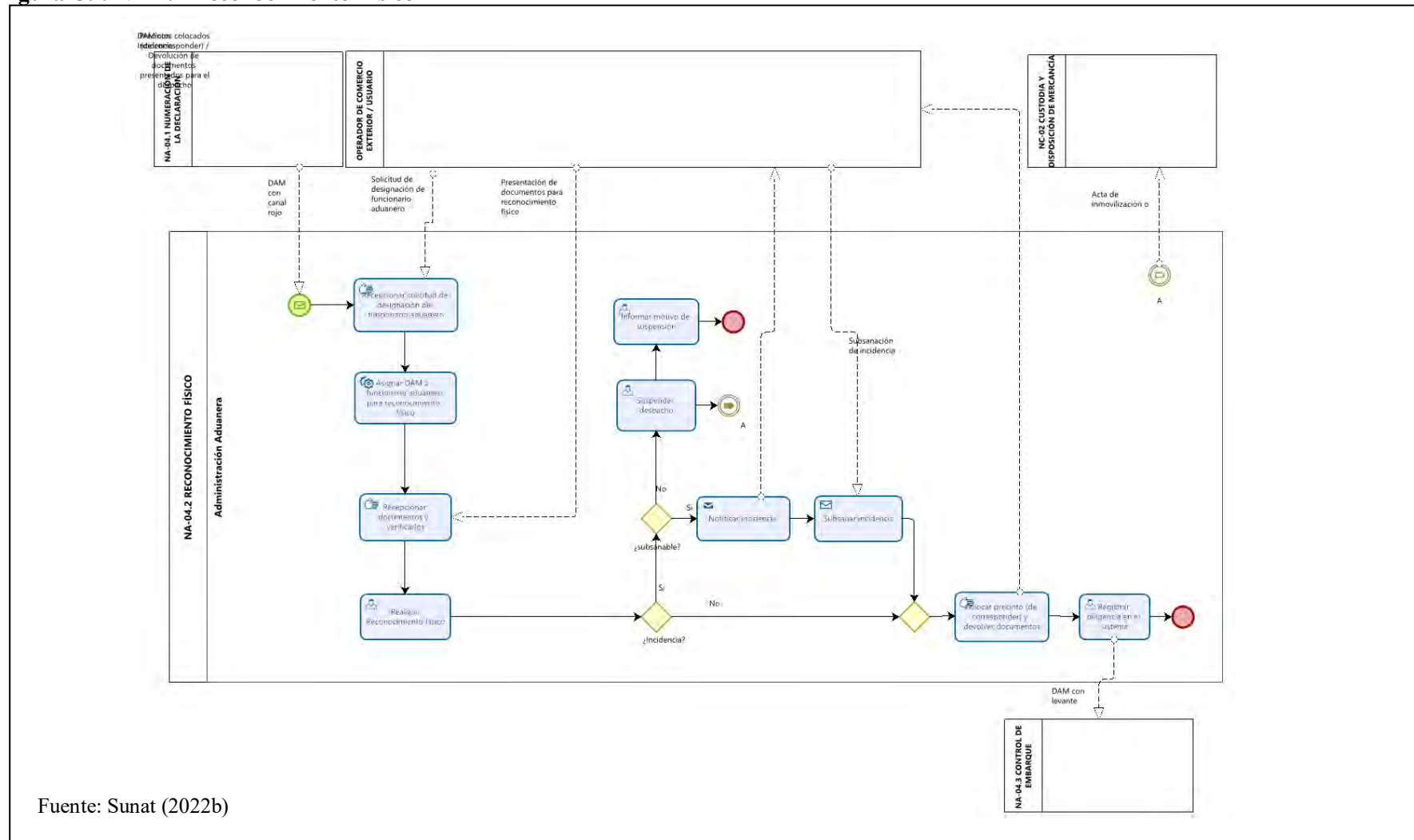
Fuente: Sunat (2022b)

Figura O7: NA-03.5 Evaluación para la disposición de Mercancías



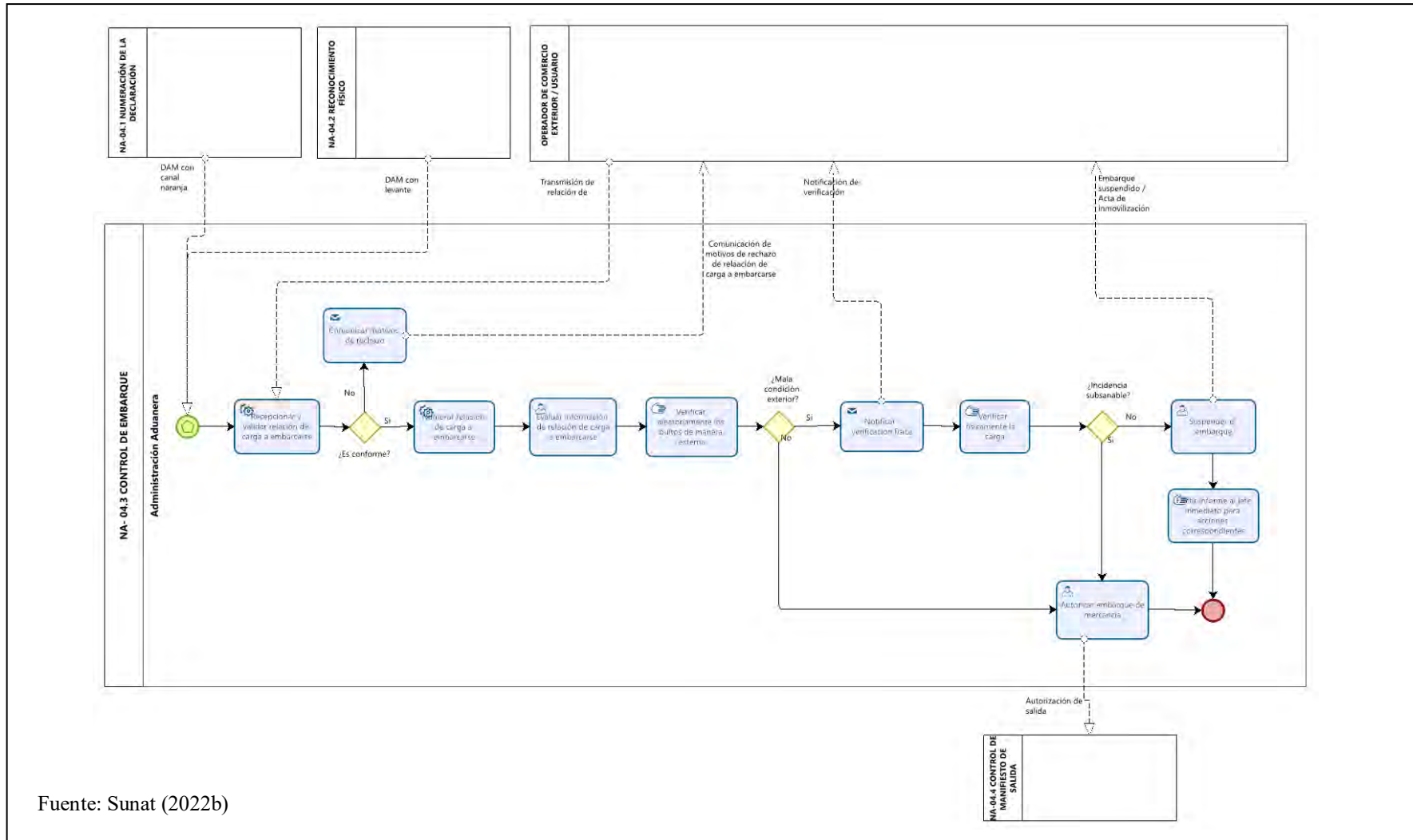
Fuente: Sunat (2022b)

Figura O9: NA-4.2 Reconocimiento Físico



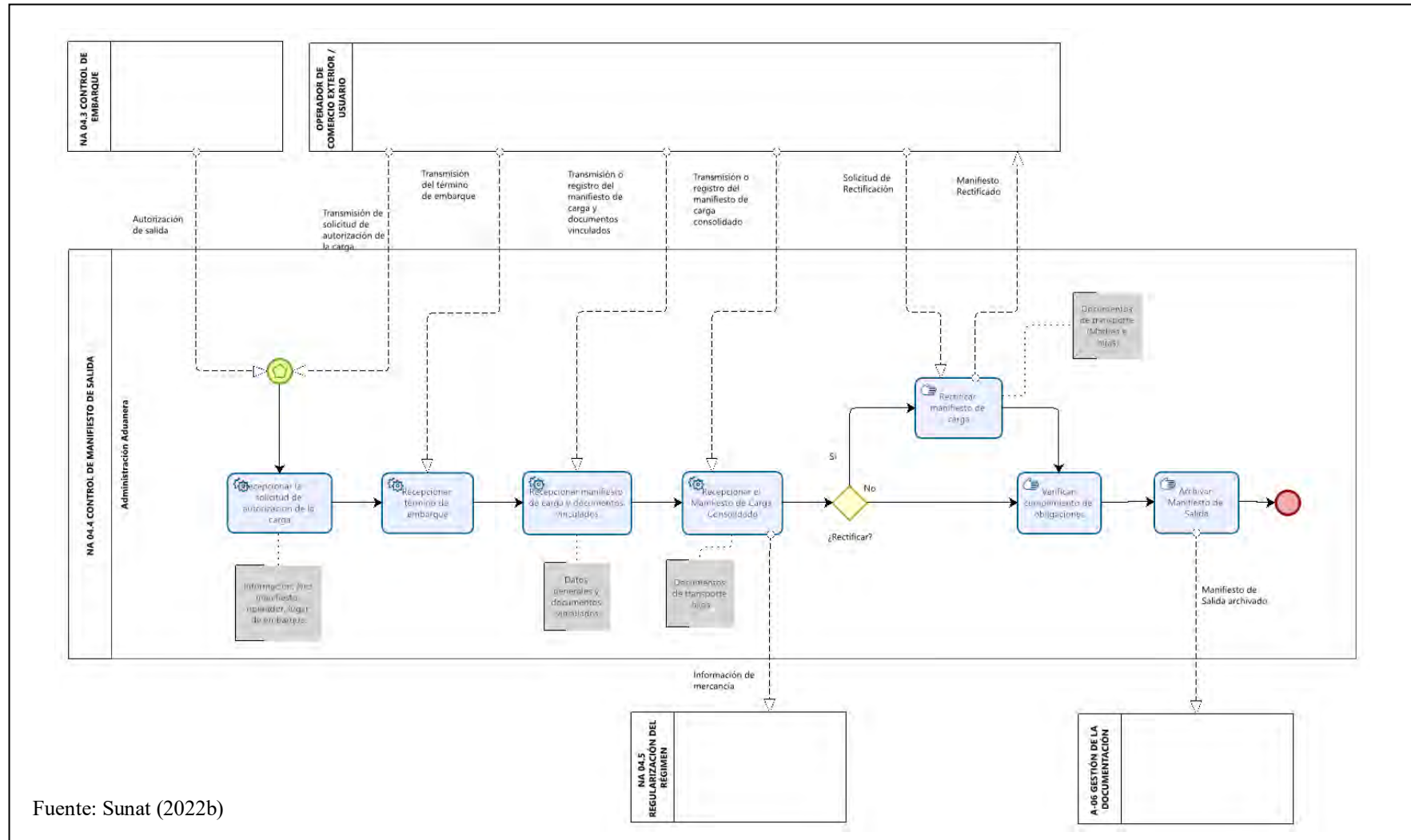
Fuente: Sunat (2022b)

Figura O10: NA-4.3 Control de Embarque



Fuente: Sunat (2022b)

Figura O11: NA-4.4 Control de Manifiesto de Salida



Fuente: Sunat (2022b)

