

El Área de Trámite Documentario y Archivo, que suscribe, CERTIFICA que esta fotocopia es idéntica a su original que se ha tenido a la vista

Lima  
22 ENE. 2020

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General



ELEODORO BALBOA ALEJANDRO  
Área de Trámite Documentario y Archivo

Resolución Jefatural No. 010

-2020-AGN/J

Lima, 21 ENE. 2020

VISTOS, el Memorando N° 006-2020-AGN/DDPA de la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas y el Informe N° 003-2020-AGN/DDPA-AINA del Área de Investigación y Normas Archivísticas de la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas, de fechas 06 de enero de 2020; respectivamente, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, se establece políticas nacionales de defensa, protección, promoción, propiedad y régimen legal; y el destino de los bienes que constituyen el Patrimonio Cultural de la Nación; adicionalmente, la Ley N° 25323, que crea el Sistema Nacional de Archivos, establece que tiene por finalidad integrar, estructural, normativa y funcionalmente los archivos de las entidades públicas existentes en el ámbito nacional, mediante la aplicación de principios, normas, técnicas y métodos de archivo, garantizando con ello la defensa, conservación, organización, y servicio del Patrimonio Documental de la Nación;

Que, el numeral 16.2 del artículo 16 de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que: "Los entes rectores de los sistemas administrativos implementan acciones que contribuyan a la eficiencia y la simplificación de los sistemas administrativos bajo su competencia, para lo cual revisan periódicamente sus regulaciones a fin de determinar el efecto y los costos de su aplicación en la gestión pública, considerando la heterogeneidad institucional del Estado";

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22 del Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Archivo General de la Nación, aprobado con Decreto Supremo N° 005-2018-MC, la "Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas está encargada de proponer las políticas y normas relativas a los procesos archivísticos". Asimismo, el literal a) del artículo 23, del mismo cuerpo normativo, establece que tiene como función "Elaborar propuestas de políticas y normas relativas a los procesos archivísticos";

Que, mediante Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J, de fecha 31 de mayo de 1985, se aprobó las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos para el Sector Público Nacional - SNA. 06 Servicios Archivísticos que tiene dentro de sus objetivos satisfacer oportunamente la demanda de información de la entidad y del público usuario;

Que, en ese contexto, la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas remite el proyecto de Directiva denominado: "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública", la misma que tiene por objetivo "Disponer de un documento técnico normativo que oriente en forma general, el servicio de información y publicidad de los documentos archivísticos que se custodian en la entidad pública"; con el propósito de implementar y proceder con la difusión en el Diario oficial "El Peruano", así como, en el portal web del Archivo General de la Nación, a fin de recabar las opiniones del ciudadano;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 286-2019-AGN/J, de fecha 16 de diciembre de 2019, se dispuso la pre publicación del proyecto de Directiva "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública", a fin de que se reciban las opiniones, comentarios y/o sugerencias del mismo;

Que, a través del Informe N° 003-2020-AGN/DDPA-AINA, de fecha 06 de enero de 2020, el Área de Investigación y Normas Archivísticas de la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas concluyó principalmente que habiendo tomado en cuenta las opiniones de la ciudadanía a través del portal web del Archivo General de la Nación, así como, el aporte de la Oficina de Asesoría Jurídica realizado con Memorandum N° 001-2020-AGN/SG-OAJ del 02 de enero de 2020; propone la emisión de la Resolución Jefatural correspondiente;



Que, mediante Informe N° 008-2020-AGN/OPP-AMG, de fecha 08 de enero de 2020, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto da opinión favorable al citado proyecto de Directiva; por lo que, la Oficina de Asesoría Jurídica, mediante Informe N° 019-2020-AGN/SG-OAJ, de fecha 14 de enero de 2020, opina favorablemente sobre el proyecto de Directiva "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública", por encontrarse acorde con el marco normativo vigente y recomienda dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J, de fecha 31 de mayo de 1985, en el extremo que aprueba la Norma del Sistema Nacional de Archivos SNA. 06 Servicios Archivísticos;

Con los visados de la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y la Secretaría General;

De conformidad con Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, la Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2018-MC;

#### SE RESUELVE:

**Artículo 1.** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 073-85-AGN/J, de fecha 31 de mayo de 1985, en el extremo que aprueba la Norma del Sistema Nacional de Archivos SNA. 06 Servicios Archivísticos.

**Artículo 2.** Aprobar la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública", la misma que forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 3.** Encargar que el Área de Trámite Documentario y Archivo notifique la presente Resolución Jefatural a la Dirección de Desarrollo de Políticas Archivísticas.

**Artículo 4.** Disponer que la presente Resolución Jefatural se publique en el Diario Oficial El Peruano, y en el portal web Institucional del Archivo General de la Nación ([www.agn.gob.pe](http://www.agn.gob.pe)).

**Artículo 5.** La Directiva aprobada en el artículo 2 de la presente resolución es publicada en el portal web Institucional del Archivo General de la Nación ([www.agn.gob.pe](http://www.agn.gob.pe)), el mismo día de la publicación en el diario oficial El Peruano; y entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Jefatura Institucional

Mg. OLINDA GRAVELLA RENGIFO GARCÍA  
Jefa Institucional

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General

El Área de Trámite Documentario y Archivo, que suscribe, CERTIFICA que esta fotocopia es idéntica a su original que se ha tenido a la vista

22 ENE. 2020  
Lima.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN  
Secretaría General

ELEODORO BALBOA ALEJANDRO  
Área de Trámite Documentario y Archivo

**DIRECTIVA N° 01-2020-AGN/DDPA**  
**"NORMA PARA SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EN LA ENTIDAD PÚBLICA"**

**I. OBJETIVO:**

Disponer de un documento técnico normativo que oriente en forma general, el servicio de información y publicidad de los documentos archivísticos que se custodian en la entidad pública.

**II. FINALIDAD:**

Establecer las normas y pautas generales que permitan el acceso, préstamo, consulta y reproducción del documento archivístico y así una eficiente atención al ciudadano.

**III. BASE LEGAL:**

- 3.1. Art. 21° de la Constitución Política del Perú de 1993.
- 3.2. Decreto Ley N° 19414, Ley que declara de utilidad pública la defensa, conservación e incremento del Patrimonio Documental de la Nación, su reglamento y modificatorias.
- 3.3. Ley N° 25323, Ley del Sistema Nacional de Archivos, su reglamento y modificatorias.
- 3.4. Ley N° 28296, Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación, su reglamento y modificatorias.
- 3.5. Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las entidades del Estado.
- 3.6. Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales.
- 3.7. Decreto Supremo N° 022-75-ED, Reglamento del Decreto Ley N° 19414 y modificatorias.
- 3.8. Decreto Supremo N° 008-92-JUS, Reglamento de la Ley N° 25323 y modificatorias.
- 3.9. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27806, Ley de Transparencia y acceso a la información pública.
- 3.10. Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 3.11. Decreto Supremo N° 011-2006-ED, Reglamento de la Ley N° 28296.
- 3.12. Decreto Supremo N° 054-2019-PCM, "Lineamientos de organización del Estado".



- 3.13. Decreto Supremo N° 070-2013-PCM, que modifica el Decreto Supremo N° 072-2003-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 3.14. Decreto Supremo N° 005-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Archivo General de la Nación.
- 3.15. Decreto Supremo N° 070-2013-PCM Modificatoria del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**IV. AMBITO DE APLICACIÓN:**

La presente norma es de cumplimiento para toda entidad pública, de conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Ley N° 25323, de creación del Sistema Nacional de Archivos, aprobado mediante Decreto Supremo N° 008-92-JUS, en concordancia con lo establecido en los numerales del 1 al 7 del artículo I del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 de Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

**V. RESPONSABILIDAD:**

- 5.1. El/la titular de la entidad pública es responsable del cumplimiento de las disposiciones establecidas en la presente directiva.
- 5.2. El/la titular o encargado/a del Archivo Central de la entidad pública es responsable de planificar, ejecutar y establecer los servicios de préstamo, consulta, acceso y reproducción del documento archivístico que se encuentren bajo su custodia.
- 5.3. El/la titular o representante de cada unidad de organización de la entidad pública es responsable de identificar y proponer los servicios que brinda cada archivo a su cargo.

**VI. DISPOSICIONES GENERALES:**

- 6.1. El servicio archivístico es una actividad que consiste en brindar acceso al ciudadano de manera moderna, transparente, oportuna y efectiva de los documentos archivísticos para los ciudadanos.
- 6.2. La entidad pública brinda acceso a los documentos que produce y custodia en sus archivos, teniendo presente las restricciones por confidencialidad, restricción de información de datos personales y el grado de deterioro del documento solicitado.
- 6.3. El servicio archivístico brindado al ciudadano tiene como características que está o brinda:
  - 6.3.1. **Centrado en el ciudadano:**  
La entidad pública tomará en cuenta la evaluación y complejidad del servicio así como el diseño participativo



enfocado en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos a fin de atender y satisfacer sus demandas, problemas o necesidades de atención.

**6.3.2. Accesibilidad inclusiva:**

Los servicios archivísticos cuentan con las características necesarias para que sean accesibles por todas las personas, en especial por aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**6.3.3. Adaptado al Gobierno Digital:**

Los servicios archivísticos se configuran para poder ser utilizados por el gobierno digital teniendo como objetivo que se puedan brindar mediante un teléfono o dispositivo móvil, teléfono móvil inteligente o similar.

**6.3.4. Escalabilidad:**

Los servicios archivísticos aseguran que ante el incremento de la demanda es posible mantener razonables niveles de calidad.

**6.3.5. Innovación y mejora continua:**

La entidad pública adopta, en base a las necesidades de las personas, medidas para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías digitales, recursos estratégicos y de gestión en el desarrollo de sus funciones, con el fin de prestar servicios innovadores, seguros y eficientes.

**6.3.6. Oportunidad y Atención Personalizada:**

La entidad pública adopta los criterios y formas más efectivas para la atención de las solicitudes, búsquedas, consultas y respuestas brindadas al ciudadano. El servidor brinda atención personalizada. El ciudadano debe obtener, del servidor público de la entidad pública, un trato respetuoso y diligente, sin discriminación, asimismo recibir una atención que tome en cuenta las prácticas culturales y la lengua de cada ciudadano.

- 6.4.** Todo servicio archivístico debe ser diseñado, planificado y contar con las bases para su inclusión en la Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano del Gobierno Digital.
- 6.5.** La entidad pública garantiza que el espacio sea suficiente para los servicios archivísticos, sin barreras arquitectónicas que lo impidan o dificulten.
- 6.6.** Los Archivos de Gestión y el Archivo Central deben brindar orientación clara, completa, y precisa sobre los servicios archivísticos ofrecidos.
- 6.7.** El ciudadano tiene derecho de obtener información sobre los horarios de atención al público, de manera visible, en la(s) sede(s) del archivo central de la entidad pública.



- 6.8. El ciudadano que opta por iniciar un trámite administrativo que demanda un servicio archivístico tiene derecho a conocer el estado de su trámite. La entidad pública deben implementar sistemas de información del servicio brindado en forma automatizada.
- 6.9. El ciudadano tiene derecho a:
- 6.9.1. Obtener el asesoramiento preciso sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus procedimientos, los archivos deben publicar en un lugar visible material gráfico que oriente el trámite a seguir.
- 6.9.2. Presentar documentos en los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, y recibir en términos claros y sencillos las notificaciones que envíe la entidad pública.
- 6.9.3. Recibir una atención responsable y diligente.

## VII. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS:

### 7.1. Servicios Archivísticos:

#### 7.1.1. Reprografía o Reproducción:

- a. Este servicio se encuentra presente en la reproducción del documento archivístico (fotocopias, microfilmación digitalización y otros).
- b. Tiene como propósito la portabilidad de las copias además que los documentos originales no sufran pérdida, deterioro por manipulación innecesaria.
- c. Cada entidad pública establece las restricciones normativas de gestión de copias o reproducción.

#### 7.1.2. Referencia:

Este servicio brinda información temática y documental para iniciar una búsqueda, así como orienta y pone a disposición de los ciudadanos de material bibliográfico o de referencia, así como los instrumentos descriptivos adecuados para tal fin (guía, inventario, catálogo, índice).

#### 7.1.3. Consulta de documentos archivísticos:

Consiste en brindar acceso al documento archivístico en un ambiente controlado que cuente con medidas de seguridad.

#### 7.1.4. Préstamo de Documentos:

Consiste en la entrega, recepción, lectura o utilización y devolución conforme de un documento archivístico.



Para efectuar todo préstamo el titular o servidor del archivo (gestión o central) canaliza el pedido de los usuarios o ciudadanos. El préstamo de documentos se debe brindar en un ambiente condicionado para tal fin. En los archivos de gestión el préstamo de documentos debe contar con el registro correspondiente.

## 7.2. Directiva o Manual de Servicios Archivísticos:

- 7.2.1. La entidad pública debe elaborar su directiva o manual de servicios archivísticos, en caso no disponga de una norma interna que los regule.
- 7.2.2. La directiva o manual de servicios archivísticos 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.
- 7.2.3. El Archivo Central conduce el proceso de elaboración de la misma en coordinación con la Alta Dirección.
- 7.2.4. La directiva o manual de servicios archivísticos incluye también el compromiso de atención oportuna y con calidad al ciudadano, asimismo tener indicadores de calidad de consenso que tengan instrumentos de medición adecuados.

### 7.2.5. Etapas de Elaboración:

#### 7.2.5.1. Planificación y Coordinación:

Durante esta etapa el titular o responsable del Archivo Central recoge información sobre los servicios que brinda, teniendo en cuenta: el flujo de trabajo, el tiempo de atención por servicio, el número de ciudadanos atendidos diariamente, la infraestructura y medios que permiten el adecuado funcionamiento del servicio. Asimismo elabora un diagnóstico que será coordinado con cada una de las unidades de organización involucradas con la realización del servicio.

En esta etapa además se identifican los principales problemas y necesidades del ciudadano así como las políticas de gestión enfocadas al servicio de la entidad pública.

#### 7.2.5.2. Aprobación y Ejecución:

El titular del Archivo central elabora un informe técnico adjuntando la propuesta de directiva o manual de servicios archivísticos para su aprobación.

El titular de la entidad pública aprueba, dictamina y oficializa La directiva o manual de servicios



archivísticos para la administración pública en los archivos de la entidad.

#### 7.2.5.3. Evaluación y Monitoreo:

La entidad pública vela por disponer de recursos para la evaluación del servicio así como el monitoreo de los procesos que devienen en una mejora continua o calidad del mismo.

### VIII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y TRANSITORIAS:

#### PRIMERA:

La aprobación de la presente norma no afecta las normas vigentes sobre los servicios archivísticos brindados en la entidad, los cuales mantienen su validez y eficacia, pudiendo ser actualizados o modificados con posterioridad conforme a lo dispuesto en esta norma sin perjuicio de lo establecido en el apartado siguiente.

#### SEGUNDA:

La entidad pública que cuente con una norma interna que regule la prestación de los servicios archivísticos a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, está facultada a mantenerla.

#### TERCERA:

Las propuestas de normas internas que la entidad pública se encuentre formulando a la fecha de entrada en vigencia de la presente Directiva, se adecuan a lo señalado en la presente directiva.

#### CUARTA:

La entidad pública que no cuente con norma interna que regule los servicios archivísticos, debe considerar los lineamientos señalados en la presente Directiva

### IX. GLOSARIO DE TÉRMINOS:

- **Archivos:** Es el conjunto de documentos producidos por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, en ejercicio de su actividad.
- **Atención de calidad:** Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el usuario sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.
- **Directiva o Manual de Servicios Archivísticos:** Es un documento empleado para describir los servicios que brinda un archivo, se elabora para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que la ciudadanía puede esperar que se presten los servicios.



- **Documento archivístico:** Es aquel que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico.
- **Escalabilidad:** Capacidad de adaptación y respuesta de un sistema con respecto al rendimiento del mismo a medida que aumentan de forma significativa el número de usuarios del mismo.
- **Orientación:** Información, conocimiento que se le da a una persona sobre una cuestión y que hasta ese momento lo ignora.
- **Plataforma de Interoperabilidad del Estado Peruano:** Es una infraestructura tecnológica que permite la implementación de servicios públicos en línea, por medios electrónicos y el intercambio electrónico de datos entre entidades del Estado a través de internet, telefonía móvil y otros medios tecnológicos disponibles. Ir a Interoperabilidad del Estado Peruano.
- **Reprografía:** Es un proceso que permite reproducir documentos impresos mediante técnicas como la fotocopia, el facsímil o la fotografía.
- **Servicios archivísticos:** Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los ciudadanos de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los usuarios la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública.

#### X. ANEXOS:

Anexo: Formato de referencia para la elaboración de la directiva o manual de Servicios Archivísticos.



Anexo  
FORMATO DE REFERENCIA PARA LA ELABORACIÓN DE LA  
DIRECTIVA O MANUAL DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

- I. **Presentación**
- II. **Datos generales:**
  - a. Nombre de la entidad
  - b. Unidad de organización de quien depende el Archivo
  - c. Dirección
  - d. Correo electrónico
  - e. Teléfono
  - f. Horario de Atención
  - g. Titular a cargo de la unidad de organización encargada de los documentos que custodia o brinda el servicio.
  - h. Servidor(es) encargado(s) de la atención al ciudadano (Apellidos y Nombres / Cargo o Función)
  - i. Fechas regulares de no atención
- III. **Objetivos o fines del servicio:**

Considerar los fines establecidos en la política institucional de atención al ciudadano
- IV. **Marco legal y normativo:**

Considerar las leyes, decretos o normas relacionadas con la información que produce de la entidad
- V. **Derechos del ciudadano:**

Establecer los derechos que tiene el ciudadano al ser atendido en el área de archivo.
- VI. **Obligaciones del ciudadano:**

Establecer las obligaciones que tiene que cumplir el ciudadano al ser atendido en el área de archivo.
- VII. **Servicios que se ofrecen:**

Detallar los servicios archivísticos que ofrece el archivo
- VIII. **Derechos de atención y garantías:**

Señalar los compromisos y garantía entendida como el derecho que tiene el ciudadano a recibir información y explicaciones personalizadas cuando el servicio archivístico no se brinde de acuerdo a los compromisos asumidos.
- IX. **Indicadores y medios de verificación de desempeño:**

Para este fin tenemos el uso de encuestas, test, formatos y cuestionarios.
- X. **Medios de recepción de quejas y reclamos:**

Para este fin consignar el mecanismo de reclamo y plazos de atención así como detallar los medios de recepción (correo electrónico, libro de reclamaciones, teléfono, entre otros).
- XI. **Medios de recepción de sugerencias y aportes**

Para este fin detallar la ubicación o contacto para recepción de



sugerencias y aportes (buzón de sugerencias, teléfono, correo electrónico, entre otros).

**XII. Procedimientos y Plazos**

Establecer los procedimientos de atención con el marco de tiempo para tal fin.

**XIII. Anexos y Material Gráfico Informativo.**

