



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**  
**E INFORMÁTICA**

**Trabajo de Suficiencia Profesional**

Mejora de la Gestión Documentaria en la Municipalidad de Jesús María con un  
Sistema de Mesa de Partes Virtual, 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
Ingeniero de Sistemas e Informática

**Presentado por:**

**Autor:** Loayza Cardenas, Freddy

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0000-4424-1103>

**Asesor:** Mg. Cordova Forero, Júlio Alfredo Martin

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-5317-8927>

**Lima – Perú**

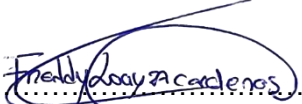
**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo,...Freddy Loayza Cardenas egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios Elija un elemento** y Escuela Académica Profesional de **Ingenierías** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "...Mejora de la Gestión Documentaria en la Municipalidad de Jesús María con un Sistema de Mesa de Partes Virtual, 2025...." Asesorado por el docente: .....Júlio Alfredo Martin Cordova Forero... ..DNI ...09924829...ORCID...0000-0001-5317-8927... tiene un índice de similitud de (06) (seis) % con código \_\_14912:525447930\_ verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

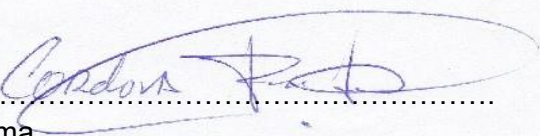
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.

..........

Firma de autor 1

Nombres y apellidos del Egresado  
 Freddy Loayza Cardenas

DNI: .....40986086.....

..........

Firma

Nombres y apellidos del Asesor  
 Júlio Alfredo Martin Cordova Forero

DNI: .....09924829.....

Lima, ...10...de.....Agosto... de... 2025

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi abuelo y a mi querido padre, quienes hoy descansan en el cielo, pero cuyo esfuerzo y apoyo incondicional han sido la motivación para seguir adelante.

A mi madre, por su fortaleza y amor constante, quien siempre me animó a continuar con mis estudios y a esforzarme por alcanzar mis metas.

Con todo mi cariño y gratitud, les dedico este logro.

## Resumen

El presente informe de suficiencia profesional describe la experiencia desarrollada en la Municipalidad Distrital de Jesús María, donde se implementó un Sistema de Mesa de Partes Virtual con el objetivo de mejorar la gestión documentaria institucional. La iniciativa surgió ante la necesidad de optimizar los procesos administrativos afectados por la atención presencial, la falta de trazabilidad documental y la limitada accesibilidad de los ciudadanos a los servicios municipales.

La propuesta consistió en el diseño, desarrollo e implementación de una plataforma web que permite el registro, seguimiento y consulta de expedientes en tiempo real, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia operativa y la atención ciudadana. Se utilizó la metodología ágil Scrum para desarrollar el sistema. Esta metodología hizo posible una gestión que es iterativa, colaborativa y flexible, asegurando que los entregables funcionales fueran validados por los usuarios.

Los resultados evidenciaron una reducción significativa en los tiempos de atención y registro de trámites, una mayor trazabilidad y control de los documentos y un incremento en la satisfacción ciudadana. Además, el sistema contribuyó a la modernización institucional, promoviendo la digitalización integral de procesos y la sostenibilidad ambiental mediante la disminución del uso de papel.

En conclusión, la implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual representa un avance estratégico en la transformación digital del gobierno local, consolidando a la Municipalidad de Jesús María como una entidad moderna, transparente y orientada al servicio del ciudadano.

**Palabras clave:** Gestión documentaria, mesa de partes virtual, transformación digital, Scrum, administración pública.

## Abstract

This professional sufficiency report describes the experience developed at the Municipalidad Distrital de Jesús María, where a Virtual Document Management System was implemented with the purpose of improving institutional document management. The initiative arose from the need to optimize administrative processes affected by in-person service, lack of document traceability, and citizens' limited access to municipal services.

The proposal involved the design, development, and implementation of a web platform that enables the registration, monitoring, and real-time consultation of administrative records, thereby strengthening transparency, operational efficiency, and citizen service. The project was carried out using the Scrum agile methodology, which allowed for an iterative, collaborative, and flexible management process, ensuring that functional deliverables were validated by end users.

The results showed a significant reduction in processing and registration times, greater traceability and control of documents, and increased citizen satisfaction. Furthermore, the system contributed to institutional modernization by promoting full digitalization of processes and environmental sustainability through reduced paper usage.

In conclusion, the implementation of the Virtual Document Management System represents a strategic step toward the digital transformation of local government, positioning the Municipalidad de Jesús María as a modern, transparent, and citizen-oriented institution.

**Keywords:** Document management, virtual filing system, digital transformation, Scrum, public administration.

## Índice general

	<b>Pag.</b>
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Resumen .....	iv
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Introducción .....	xi
Capítulo I: Antecedentes y descripción de la empresa.....	1
1.1    Reseña de la empresa .....	1
1.2    Ubicación y actividad empresarial.....	4
1.3    Misión, visión y valores de la empresa.....	7
1.4    Descripción del puesto desarrollado y su entorno .....	8
1.5    Problemática y objetivos trazados .....	12
Capítulo II: Fundamento del tema elegido .....	18
2.1    Bases teóricas.....	18
2.2    Marco conceptual.....	21
2.3    Antecedentes.....	27
2.4.    Justificación de la metodología elegida.....	31
Capítulo III: Aporte y desarrollo de la experiencia.....	37
3.1    Diagnóstico de la situación problemática .....	37
3.2    Desarrollo de la experiencia .....	42
3.3    Modelado de la propuesta o solución. ....	46
3.4    Resultados.....	171
Conclusiones.....	174

Recomendaciones .....	175
Referencias bibliográficas.....	177
Anexos	182

## Índice de tablas

	Pag.
<b>Tabla 1</b> Definición de roles de trabajo .....	51
<b>Tabla 2</b> Product backlog HU-01-HU-02-HU-03.....	51
<b>Tabla 3</b> Product backlog HU-04-HU-05-HU-06.....	52
<b>Tabla 4</b> Product backlog HU-06-HU-07-HU-08.....	53
<b>Tabla 5</b> Product backlog HU-09-HU-10-HU-11.....	55
<b>Tabla 6</b> Product backlog HU-12-HU-13-HU-14.....	56
<b>Tabla 7</b> Product backlog HU-15 .....	57
<b>Tabla 8</b> Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-01 hasta HU-06.....	70
<b>Tabla 9</b> <i>Historia de usuario HU-01 - Autenticación básica (Vecino u operador)</i> .....	72
<b>Tabla 10</b> <i>Historia de usuario HU-02 – Registro de nueva cuenta (Vecino)</i> .....	72
<b>Tabla 11</b> Historia de usuario HU-03 – Recuperar Contraseña (Vecino u operador) .....	73
<b>Tabla 12</b> <i>Historia de usuario HU-04 – Registrar solicitud de documento simple (Vecino)</i> .....	74
<b>Tabla 13</b> <i>Historia de usuario HU-05 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)</i> .....	75
<b>Tabla 14</b> <i>Historia de usuario HU-06 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)</i> .....	76
<b>Tabla 15</b> Reuniones Scrum realizadas .....	78
<b>Tabla 16</b> <i>Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-07- HU-08- HU-09- HU-10</i> .....	104
<b>Tabla 17</b> Historias de usuario HU-07 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino).....	106
<b>Tabla 18</b> <i>Historias de usuario HU-08 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino)</i> .....	107
<b>Tabla 19</b> Historias de usuario HU-09 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino) .....	108
<b>Tabla 20</b> <i>Historias de usuario HU-10 – Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)</i> .....	109
<b>Tabla 21</b> Reuniones Scrum realizadas .....	112
<b>Tabla 22</b> Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-11 hasta HU-13 .....	133
<b>Tabla 23</b> Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-14 hasta HU-15 .....	134
<b>Tabla 24</b> Historias de usuario HU-11 – Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador) 135	135
<b>Tabla 25</b> Historias de usuario HU-12 – Recepcionar documentos simples (operador) .....	136
<b>Tabla 26</b> Historias de usuario HU-13 – Recepcionar expediente (operador).....	137
<b>Tabla 27</b> Historias de usuario HU-14 – Recepcionar anexo (operador) .....	138
<b>Tabla 28</b> <i>Historias de usuario HU-15 – Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)</i> .....	139
<b>Tabla 29</b> Evolución de documentos y expedientes ingresados (2024–2025).....	172

## Índice de figuras

	<b>Pag.</b>
<b>Figura 1</b> Logo de la Municipalidad de Jesús María .....	2
<b>Figura 2</b> Logo Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao.....	3
<b>Figura 3</b> Logo Seguro Social de Salud (ESSALUD).....	3
<b>Figura 4</b> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) .....	4
<b>Figura 5</b> Municipalidad Metropolitana de Lima .....	4
<b>Figura 6</b> Dirección de la Municipalidad de Jesús María obtenida de Google Maps.....	5
<b>Figura 7</b> Croquis de la Municipalidad de Jesús María obtenida desde Google .....	5
<b>Figura 8</b> Organigrama de la Municipalidad de Jesús María .....	9
<b>Figura 9</b> Diagnóstico de la problemática .....	40
<b>Figura 10</b> Diagnóstico de solución .....	41
<b>Figura 11</b> Pantalla de inicio de sesión (autenticación de usuario) .....	82
<b>Figura 12</b> Registro de nuevo usuario .....	85
<b>Figura 13</b> Envío de credenciales de acceso al correo electrónico del usuario .....	85
<b>Figura 14</b> Recuperación de contraseña .....	87
<b>Figura 15</b> Correo de envío de recuperación de usuario y contraseña .....	88
<b>Figura 16</b> Panel principal del Sistema de Mesa de Partes Virtual .....	90
<b>Figura 17</b> Menú de solicitud del Sistema de Mesa de Partes Virtual .....	91
<b>Figura 18</b> Módulo de registro de documento simple .....	91
<b>Figura 19</b> Aviso de registro de documento simple para envío de la información.....	92
<b>Figura 20</b> Confirmación de registro de documento simple para envío de la información.....	92
<b>Figura 21</b> Constancia de recepción de envío de solicitud de documento simple.....	93
<b>Figura 22</b> Módulo de registro de expediente .....	95
<b>Figura 23</b> Buscar el procedimiento administrativo TUPA.....	96
<b>Figura 24</b> Aviso de registro de expediente para envío de la información.....	96
<b>Figura 25</b> Confirmación de registro de expediente para envío de la información .....	97
<b>Figura 26</b> Constancia de recepción de envío de solicitud de expediente .....	97
<b>Figura 27</b> Selección de solicitud del registro de anexo.....	100
<b>Figura 28</b> Módulo de registro de anexo .....	100
<b>Figura 29</b> Aviso de registro de anexo para envío de la información .....	101
<b>Figura 30</b> Confirmación de registro de anexo para envío de la información.....	101
<b>Figura 31</b> Constancia de recepción de envío de solicitud de anexo.....	102
<b>Figura 32</b> Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino).....	117
<b>Figura 33</b> Revisar documentos adjuntos .....	117
<b>Figura 34</b> Revisar observaciones de documentos .....	118
<b>Figura 35</b> Constancia de solicitud de documento simple.....	119

<b>Figura 36</b> Consultar estado de expediente (Vecino) .....	122
<b>Figura 37</b> Revisar documentos adjunto.....	122
<b>Figura 38</b> Revisar observación de documentos.....	123
<b>Figura 39</b> Imprimir constancia de solicitud .....	124
<b>Figura 40</b> Consultar estado de anexo (Vecino).....	127
<b>Figura 41</b> Revisar archivos adjuntos.....	127
<b>Figura 42</b> Revisar observación de documentos.....	128
<b>Figura 43</b> Imprimir constancia de solicitud .....	129
<b>Figura 44</b> Actualizar datos de usuario .....	132
<b>Figura 45</b> Cambio de clave de acceso al sistema (vecino u operador).....	145
<b>Figura 46</b> Recepcionar documentos simples (operador).....	148
<b>Figura 47</b> Recepcionar documentos adjuntos. ....	149
<b>Figura 48</b> Ingresar observaciones .....	149
<b>Figura 49</b> Transferir documento al sistema. ....	150
<b>Figura 50</b> Imprimir constancia solicitud .....	150
<b>Figura 51</b> Constancia virtual de recepción de solicitud .....	151
<b>Figura 52</b> Recepcionar expediente (operador) .....	155
<b>Figura 53</b> Recepcionar documentos adjuntos .....	155
<b>Figura 54</b> Ingresar observaciones .....	156
<b>Figura 55</b> Transferir documento al sistema .....	156
<b>Figura 56</b> Imprimir constancia solicitud .....	157
<b>Figura 57</b> Constancia virtual de recepción de solicitud .....	158
<b>Figura 58</b> Recepcionar anexo (operador).....	161
<b>Figura 59</b> Recepcionar documentos adjuntos .....	162
<b>Figura 60</b> Ingresar observaciones .....	162
<b>Figura 61</b> Transferir documento al sistema .....	163
<b>Figura 62</b> Imprimir constancia solicitud .....	164
<b>Figura 63</b> Constancia virtual de recepción de solicitud .....	165
<b>Figura 64</b> Seguimiento de las solicitudes registradas (operador).....	169
<b>Figura 65</b> Revisar documentos adjuntos .....	169
<b>Figura 66</b> Revisar observación.....	170
<b>Figura 67</b> Imprimir constancia de solicitud. ....	170
<b>Figura 68</b> Evolución de documentos y expedientes ingresados en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, 2024–2025 .....	173

## **Introducción**

El informe presenta la experiencia desarrollada en la oficina de tecnologías de la información y Comunicación de la Municipalidad de Jesús María, mediante el proyecto “Mejora de la Gestión Documentaria con un Sistema de Mesa de Partes Virtual”. Su objetivo fue aplicar los conocimientos en Ingeniería de Sistemas e Informática para resolver la ineficiencia en la gestión documentaria, logrando optimizar los procesos administrativos, fortalecer la transparencia y mejorar la atención al ciudadano.

Este proyecto representa una contribución concreta a la transformación digital del gobierno local, evidenciando el compromiso con la innovación tecnológica, la mejora continua y la modernización del servicio público.

El Capítulo I presenta el contexto institucional de la Municipalidad de Jesús María y las funciones de la oficina de tecnologías de la información y comunicación. Analiza la problemática de la gestión documentaria, afectada por procesos manuales y falta de trazabilidad, y plantea como objetivo optimizarla mediante la implementación de un Sistema de Mesa de Partes Virtual.

El Capítulo II expone los fundamentos teóricos y metodológicos del proyecto, basados en las teorías general de sistemas, sociotécnica y de gestión documentaria. Además, presenta antecedentes de experiencias similares en el sector público y justifica la aplicación de la metodología ágil Scrum, por su enfoque iterativo y colaborativo en el desarrollo de soluciones tecnológicas.

El Capítulo III describe la aplicación práctica del proyecto, incluyendo el diagnóstico, desarrollo e implementación del sistema de mesa de partes virtual. Resalta los logros obtenidos, como la reducción de tiempos de atención, la digitalización de procesos y el fortalecimiento de la transparencia, evidenciando su impacto positivo en la gestión pública local.

## **Capítulo I: Antecedentes y descripción de la empresa**

### **1.1 Reseña de la empresa**

El presente análisis de suficiencia profesional ha sido realizado para el municipio de Jesús María, una entidad constituida el 13 de diciembre de 1963, que posee el RUC N° 20131366290 y cuya sede fiscal está ubicada en la Avenida Mariátegui NRO. 850, en Jesús María - Lima, Perú.

Es un gobierno local que se encarga de la administración política, social y estructura económica prevalente en la demarcación de Jesús María, en la provincia limeña. Su trabajo primordial consiste en fomentar el progreso sistémico y participativo de la comunidad, garantizando la provisión de servicios públicos, seguridad ciudadana, gestión ambiental, planificación urbana, actividades culturales y programas sociales para el beneficio de los residentes.

Promueve políticas de digitalización y modernización gubernamental, apoyándose en la implicación activa de la ciudadanía, la claridad institucional y la innovación tecnológica para fortalecerse como un aliado estratégico en la optimización de la gestión administrativa local.

El ámbito de acción de esta entidad está determinado en función de los dictámenes de la Ley Orgánica de Municipalidades y del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) interno, que determinan sus competencias en términos de seguridad ciudadana, gestión ambiental, cultura, deporte, promoción social y desarrollo económico. Por medio de estas funciones, el gobierno local de Jesús María colabora de manera activa en la parte del avance del distrito, promoviendo un modelo de gestión local que sea sostenible, participativo e inclusivo. Además, promueve las políticas de digitalización y modernización del gobierno, la innovación tecnológica, la integridad administrativa y la colaboración democrática de la población. Así se establece como un socio estratégico para mejorar el manejo institucional a nivel local.

## Figura 1

*Logo de la Municipalidad de Jesús María*



*Nota.* Logo de la Municipalidad obtenido de <https://www.munijesusmaria.gob.pe>

### Principales convenios y socios estratégicos

#### 1. Convenio con la Municipalidad Metropolitana de Lima

Con la finalidad de implementar el plan de inversión, la Municipalidad Metropolitana de Lima y el Gobierno Distrital de Jesús María suscribieron acuerdos específicos de colaboración, los cuales permiten articular esfuerzos institucionales orientados al desarrollo local. Asimismo, el logotipo de la Municipalidad Metropolitana de Lima se muestra en la **figura 5**.

#### 2. Convenio con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

En el marco de las acciones de cooperación entre la Municipalidad Distrital de Jesús María y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), para el periodo 2024 a 2027.

Dicho acuerdo contempla la ejecución de programas orientados a promover el desarrollo social y la inclusión en el distrito, fortaleciendo las políticas locales en beneficio de la población más vulnerable. Asimismo, el logotipo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) se presenta en la **figura 4**.

#### 3. Alianza con ESSALUD

En el marco de la cooperación interinstitucional, la Municipalidad Distrital de Jesús María mantiene una alianza con el Seguro Social de Salud (ESSALUD), orientada al desarrollo de acciones conjuntas en materia de salud pública y bienestar ciudadano. Este convenio busca fortalecer la provisión de servicios sanitarios y promover

iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de los habitantes del distrito. Asimismo, el logotipo del Seguro Social de Salud (ESSALUD) se muestra en la **figura 3**.

#### **4. Convenio con ATU (Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao)**

En el marco de las acciones coordinadas para mejorar la movilidad urbana, la Municipalidad Distrital de Jesús María mantiene un convenio con la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao (ATU). Este acuerdo tiene como propósito promover la regulación del transporte público, optimizar la gestión del tránsito y fomentar un sistema de movilidad sostenible dentro del ámbito distrital. Asimismo, el logotipo de la ATU se presenta en la **figura 2**.

#### **Figura 2**

*Logo Autoridad del Transporte Urbano para Lima y Callao*



*Nota.* Logo de la Municipalidad obtenido de <https://www.gob.pe/atu>

#### **Figura 3**

*Logo Seguro Social de Salud (ESSALUD)*



*Nota.* Logo del Seguro Social de Salud obtenido de <https://www.gob.pe/essalud>

#### **Figura 4**

*Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)*



*Nota.* Logo del Seguro Social de Salud obtenido de <https://www.gob.pe/midis>

#### **Figura 5**

*Municipalidad Metropolitana de Lima*



*Nota.* Logo de la Municipalidad obtenido de <https://www.munlima.gob.pe/>

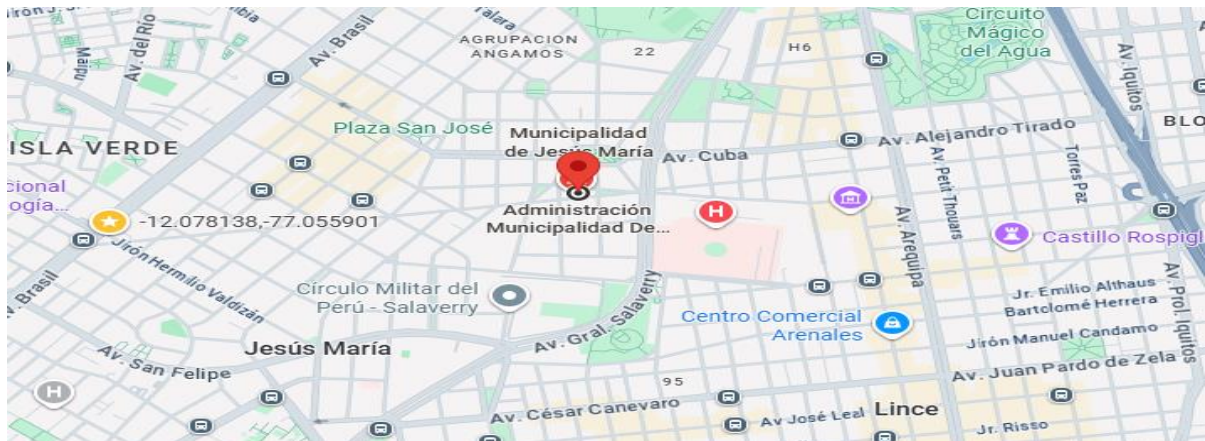
### **1.2 Ubicación y actividad empresarial**

#### **Ubicación**

La municipalidad de Jesús María tiene numerosas sucursales. El palacio Municipal, que se sitúa en la Avenida Mariátegui N° 850, es la sede principal. Además, tiene otras sedes: La Casa Amarilla, ubicada en Avenida Cuba 749. Otras instalaciones abarcan la piscina municipal, la Casa de la Juventud Municipal, el Centro Cultural y Biblioteca Municipal, la central de seguridad ciudadana, el consultorio veterinario municipal, la casa del adulto mayor, la casa del vecino y el depósito municipal.

**Figura 6**

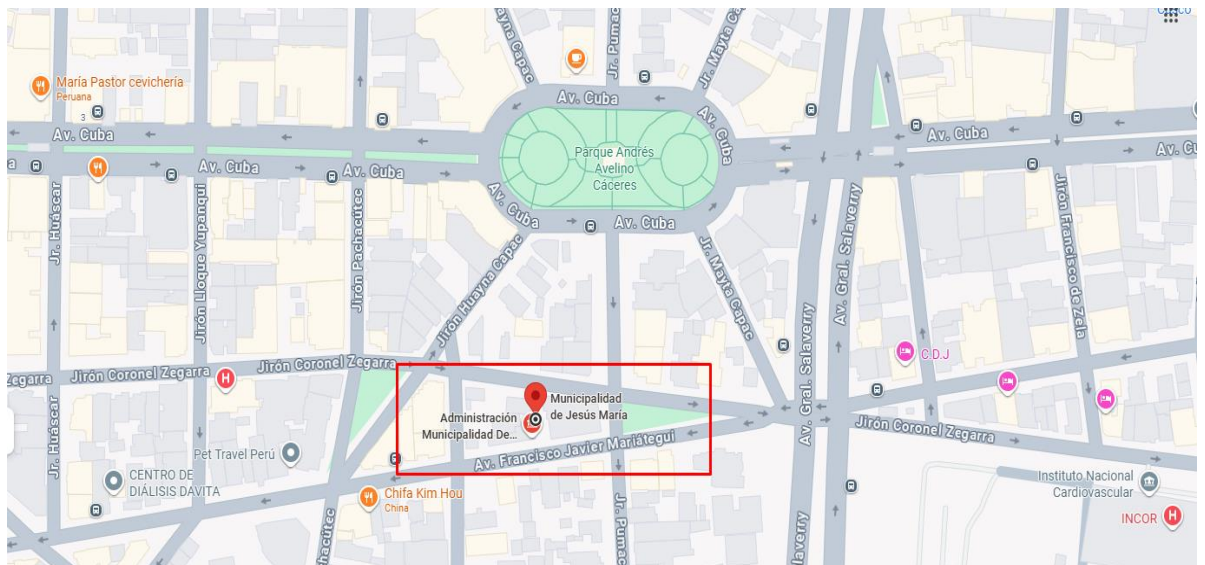
*Dirección de la Municipalidad de Jesús María obtenida de Google Maps*



*Nota.* En la Figura correspondiente se muestra la ubicación de la Municipalidad de Jesús María, cuya dirección fue identificada a través de la plataforma Google Maps

**Figura 7**

*Croquis de la Municipalidad de Jesús María obtenida desde Google*



*Nota.* En la figura se presenta el croquis de la ubicación administrativa de la Municipalidad Distrital de Jesús María obtenida de google Maps

### **Actividad empresarial**

La autoridad institucional del distrito de Jesús María desempeña diversas funciones orientadas al impulso del crecimiento económico local. En este marco, se enfoca en la formalización de las empresas, el fortalecimiento del sector empresarial y la regulación del comercio, con el propósito de promover un desarrollo sostenible y competitivo en el ámbito distrital. En

concordancia con estos objetivos, la municipalidad ha suscrito diversos convenios y alianzas interinstitucionales que permiten articular esfuerzos con entidades públicas nacionales, fortaleciendo la gestión local y potenciando el impacto de las políticas de desarrollo económico y social.

### **1. Programas y servicios de apoyo empresarial**

- Centro de Emprendimiento e Innovación (Emprende UP): capacitación y asesoría para emprendedores jóvenes.
- Convenios con el Programa Nacional “Tu Empresa” (Ministerio de la Producción): asistencia gratuita en formalización, gestión empresarial, financiamiento y digitalización.
- Ferias y espacios de exhibición: promoción de Mypes y comercio local.

### **2. Licencias y autorizaciones**

- Licencia de funcionamiento: requisito obligatorio para abrir negocios, clasificados según nivel de riesgo (bajo, medio o alto).
- Autorización temporal para comercio en espacios públicos: permite la regulación del comercio ambulatorio, bajo condiciones técnicas y legales establecidas por ordenanzas municipales.

### **3. Promoción de la formalización**

- Participación activa en programas de apoyo a la formalización de Mypes, fomentando el paso del comercio informal hacia negocios regulados.
- Estrategia basada en ferias, programas de capacitación y simplificación de trámites.

### **4. Cobro de tributos municipales (principal fuente de ingresos)**

- La municipalidad obtiene gran parte de sus recursos a través de la recaudación de tributos locales, entre los que destacan:
- Impuesto Predial.
- Tasas municipales por servicios de aseo urbano, mantenimiento de áreas verdes y seguridad ciudadana.
- Licencias y tasas operativas.

- Estos ingresos financian la ejecución de servicios de utilidad pública, proyectos de infraestructura y programas sociales en el distrito.

### 1.3 Misión, visión y valores de la empresa

#### Misión

La Municipalidad Distrital dentro de Jesús María es la institución proactiva orientada a la provisión de servicios comunitarios a nivel local y de calidad, impulsando paradigmas modernos relativos a la administración que contribuyan al progreso holístico del ámbito distrital. Su propósito fundamental es optimizar el bienestar integral de los residentes, fundamentándose en principios rectores en la eficacia operativa, la claridad institucional y la orientación al servicio comunitario.

#### Visión

Al año 2030, Jesús María se proyecta como un distrito residencial, seguro, ordenado y con un desarrollo comercial y de servicios sostenido dentro de Lima Metropolitana. Sus ciudadanos gozarán de un alto bienestar integral, basado en la salud integral del individuo, la formación académica, la inclusión social y el equilibrio ambiental. Promoviendo la cultura y el deporte. Asimismo, la municipalidad, en conjunto con los vecinos, trabajará de manera participativa y concertada para consolidar un modelo de gestión moderna, inclusiva y sostenible.

#### Valores institucionales

En concordancia con su misión y visión, la Municipalidad de Jesús María promueve los siguientes valores:

1. **Transparencia:** ejercer una gestión pública abierta y responsable frente a sus vecinos.
2. **Eficiencia:** aprovechar mejor los recursos y procesos para asegurar prestaciones de atención con criterios de calidad superior al ciudadano.
3. **Participación ciudadana:** fortalecer la participación comprometida de la colectividad en la gestión decisional. Impulsando de una manera directa en la toma de decisiones.
4. **Equidad:** promover y garantizar la igualdad de los derechos velando por un trato justo.
5. **Compromiso social:** dirige sus iniciativas en mejorar la calidad de vida y orienta sus acciones al bienestar y desarrollo integral de la comunidad.
6. **Sostenibilidad:** impulsa y promueve la conservación del medio ambiente y un crecimiento urbano responsable y sostenible.

## **1.4 Descripción del puesto desarrollado y su entorno**

### **Descripción del puesto**

Desde el 2015, trabajo en la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Municipalidad Distrital de Jesús María como analista programador de sistemas. bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Dentro de mis funciones, participé de manera activa en el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de soluciones tecnológicas orientadas a optimizar los procedimientos municipales y fortalecer la gestión institucional, Gracias a estas acciones, contribuí de manera significativa a la modernización de los servicios públicos, promoviendo la eficiencia administrativa y la mejora continua de la gestión local.

### **Funciones principales:**

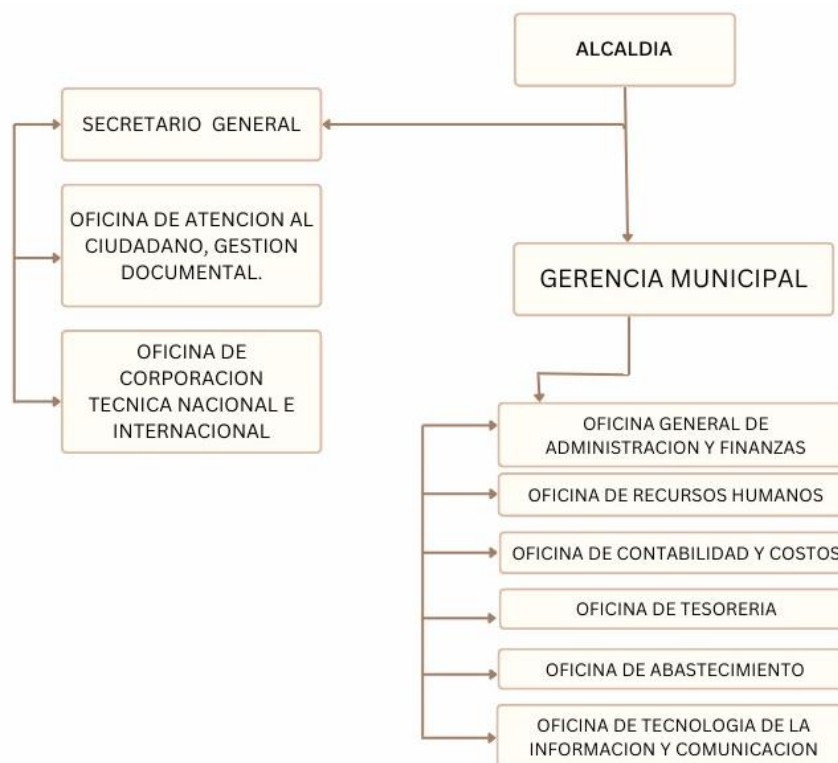
- Desarrollar y/o implementar en coordinación con su respectivo Jefe de equipo funcional y/o gerencia, proyectos de tecnología de información y comunicaciones (TIC) en beneficio de la municipalidad con el menor costo total de implementación.
- Desarrollar los proyectos de TIC basados en tecnologías de información para la Municipalidad orientada a soportar eficientemente la gestión edil.
- Integrar equipos de cooperación para el despliegue de perfeccionamientos en los sistemas informáticos existentes adecuándolos y orientándolos a mejorar los procesos municipales
- Desarrollar y/o crear los Sistemas de información de la municipalidad que se le encargue.
- Brindar asesoría y asistencia técnica en temas de su especialidad al equipo de desarrolladores de la municipalidad.
- Desarrollar y/o implementar temas relacionados en desarrollo y migración de aplicaciones informáticas de acuerdo con las nuevas tendencias tecnológica.
- Interpretar especificaciones de diseño, diagramas y documentos funcionales.
- Conducir y ejecutar el mantenimiento, actualización, implementación de mejoras, adecuaciones y soporte a los usuarios con respecto a los sistemas de la Municipalidad.

Actualmente, una de mis principales funciones consiste en la formulación, implementación y mantenimiento operativo de soluciones web orientadas al área

administrativa, entre las que destacan la Mesa de Partes Virtual, los sistemas de pagos en línea, las plataformas de atención ciudadana y el Sistema de Licencias de Funcionamiento. Todas ellas han sido diseñadas con el propósito de optimizar los procedimientos internos y mejorar la calidad del servicio brindado a los vecinos, contribuyendo así a una gestión municipal más eficiente y moderna.

## Figura 8

*Organigrama de la Municipalidad de Jesús María*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### 1. Alcaldía

#### **Puesto desarrollado: Alcalde.**

**Entorno:** La máxima autoridad edilicia es responsable de la gestión política, administrativa y representativa del municipio de Jesús María. Asimismo, coordina con los organismos regionales y nacionales con el propósito de fomentar el desarrollo integral del distrito. Además, dirige la implementación de las políticas públicas locales y supervisa la aprobación de las ordenanzas que rigen la gestión municipal.

## **2. Secretaría General**

### **Puesto desarrollado: Secretario general.**

**Entorno:** La Secretaría General constituye una entidad de soporte fundamental que brinda asistencia directa a la Alcaldía. Asimismo, es responsable de la gestión de documentos institucionales, la emisión de certificaciones municipales y la publicación de resoluciones y acuerdos de concejo, garantizando la fe pública municipal. De igual modo, su labor implica la coordinación permanente con todas las áreas de la municipalidad, con el fin de asegurar una gestión eficiente y coherente de la normativa y los documentos oficiales.

## **3. Oficina de Atención al ciudadano y gestión documental**

### **Puesto desarrollado: Jefe de la oficina de atención al ciudadano.**

**Entorno:** La Oficina de Atención al Ciudadano constituye un espacio clave de interacción entre la municipalidad y la comunidad. Se encarga de registrar, recibir y administrar las quejas, solicitudes y recursos presentados por los vecinos, así como de centralizar la gestión de los documentos municipales. Asimismo, su entorno laboral está orientado al servicio directo al ciudadano, ya que representa la primera ventanilla de contacto con la institución, promoviendo una atención oportuna, transparente y eficiente.

## **4. Oficina de cooperación técnica nacional e internacional**

### **Puesto desarrollado: Jefe de la oficina de cooperación técnica.**

**Entorno:** La Oficina de Cooperación Técnica tiene como finalidad promover acuerdos, alianzas y proyectos de colaboración con entidades públicas y privadas, tanto a nivel nacional como internacional. Asimismo, coordina la asistencia técnica y la gestión de recursos destinados al desarrollo integral del distrito. De igual modo, mantiene relaciones permanentes con instituciones del Estado, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales (ONG), con el propósito de impulsar iniciativas sostenibles que contribuyan al fortalecimiento institucional y al bienestar ciudadano.

## **5. Gerencia municipal**

### **Puesto desarrollado: Gerente municipal.**

**Entorno:** La Gerencia Municipal constituye la máxima autoridad administrativa de la municipalidad, encargada de supervisar, coordinar y evaluar la gestión de las dependencias superiores y unidades funcionales del gobierno local. Asimismo, tiene la responsabilidad de

garantizar la correcta implementación de los programas, planes y políticas institucionales. De igual modo, su entorno se orienta a la coordinación interna de la entidad, promoviendo una administración eficiente, articulada y alineada con los objetivos estratégicos municipales.

## **6. Oficina general de administración y finanzas**

**Puesto desarrollado: Jefe de administración y finanzas.**

**Entorno:** La Oficina de Administración y Finanzas tiene a su cargo la planificación, estructuración y ejecución del presupuesto institucional, así como la gestión logística, contable y financiera de la municipalidad. Asimismo, su labor se encuentra estrechamente vinculada con los procedimientos de tesorería, contabilidad, aprovisionamiento y supervisión de recursos. De esta manera, garantiza el uso eficiente y transparente de los fondos públicos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos municipales.

## **7. Oficina de recursos humanos**

**Puesto desarrollado: Jefe de recursos humanos.**

**Entorno:** La Oficina de Recursos Humanos es la unidad encargada de la administración integral del personal municipal, abarcando procesos de reclutamiento, contratación, capacitación, bienestar laboral y supervisión de planillas. Asimismo, su entorno se relaciona con la gestión de las relaciones laborales y la observancia de la normativa vigente del servicio civil. De igual modo, promueve un clima organizacional adecuado y el fortalecimiento de las competencias del personal, contribuyendo al desarrollo institucional.

## **8. Oficina de contabilidad y costos**

**Puesto desarrollado: Contador municipal.**

**Entorno:** El área de Contabilidad tiene la responsabilidad de elaborar los estados financieros, supervisar los costos y administrar los registros contables del municipio. Asimismo, su labor se orienta a garantizar la transparencia en la gestión financiera y el cumplimiento de las normas contables vigentes. De igual modo, brinda apoyo técnico para la toma de decisiones vinculadas al presupuesto y a la planificación económica institucional.

## **9. Oficina de Tesorería**

### **Puesto desarrollado: Tesorero municipal.**

**Entorno:** La Tesorería Municipal es la unidad encargada de gestionar las operaciones financieras, incluyendo los pagos, el control del flujo de caja y las actividades de cobranza. Asimismo, su labor se encuentra estrechamente vinculada con las entidades fiscalizadoras, los proveedores, las instituciones bancarias y los contribuyentes. De esta manera, contribuye a mantener la estabilidad financiera y el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas de la municipalidad.

## **10. Oficina de Abastecimiento**

### **Puesto desarrollado: Jefe de abastecimiento.**

**Entorno:** La Oficina de Abastecimiento tiene la responsabilidad de gestionar los procesos de adquisición de bienes, servicios y obras, promoviendo la coordinación entre las diferentes unidades orgánicas para asegurar el funcionamiento eficiente de la municipalidad. Asimismo, su labor se desarrolla conforme a la normativa vigente en materia de contrataciones del Estado. De igual modo, mantiene una relación constante con los proveedores y los entes de control, garantizando la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

## **11. Oficina de tecnología de la información y comunicación**

### **Puesto desarrollado: Jefe de tecnología de la información.**

**Entorno:** La Oficina de Tecnología de la Información es la unidad responsable de planificar, desarrollar y administrar los sistemas tecnológicos de la municipalidad, garantizando el adecuado funcionamiento de las comunicaciones, la infraestructura tecnológica, los sistemas de información y el soporte técnico institucional. Asimismo, su entorno comprende la gestión de redes, servidores y seguridad informática, así como la asistencia permanente a las áreas que hacen uso de los servicios tecnológicos. De esta manera, contribuye al fortalecimiento de la transformación digital y a la modernización de la gestión municipal.

### **1.5 Problemática y objetivos trazados**

En el contexto europeo, Estacio (2024) destaca que el tiempo requerido para responder a las instituciones se redujo en un 45 % gracias a la automatización de los procesos documentarios, lo que ha favorecido significativamente la transparencia pública. Por su parte, según Tapia y Recalde (2024), la instauración de sistemas de unidades de trámite documentario en Latinoamérica aumentó en un 38 % entre 2021 y 2024, impulsada por la transformación digital

posterior a la pandemia. En el caso peruano, El Comercio (2025) informa que la demanda de gestión documental digital creció considerablemente durante 2024, con inversiones que alcanzaron hasta S/ 100,000 por compañía. Asimismo, el uso de mesas de partes virtuales en Lima permitió brindar atención continua a los ciudadanos sin limitaciones horarias (Gestión, 2021). Sin embargo, en Lima Metropolitana persiste una administración local desorganizada, con altos costos en personal y limitada capacidad de trabajo conjunto, aunque se reconoce el esfuerzo constante por digitalizar los procesos y mejorar el acceso ciudadano a los servicios públicos.

La gestión documental enfrenta desafíos significativos a nivel mundial, los cuales se traducen en una disminución de la productividad. En Europa, Galicia (2025) indica que la baja productividad laboral, causada por la dificultad para encontrar documentos, es un problema. Se está trabajando para solucionarlo con la ayuda de inteligencia artificial y procesos de automatización para el año 2025. Por su parte, en Asia, más del 50 % de la continuidad documental vinculada al registro de firmas se ve afectada por la falta de estrategias sólidas para los documentos digitales generados en el ámbito de la ingeniería (García y gallego, 2022). En América Latina se observan desafíos similares. En Perú, por ejemplo, el 26 % de la población percibe una calidad administrativa óptima, mientras que el 17 % la considera deficiente (Valverde et al., 2025). Según Chavarria (2024), la implementación del modelo de control y flujo documental aprobado por la Presidencia del Consejo de Ministros ha permitido reducir los tiempos de atención en un 30 %, aunque su aplicación aún no es equitativa. De igual modo, Castillo (2023) afirman que la administración de documentos en las entidades públicas locales requiere mayor capacitación técnica y herramientas digitales adecuadas para garantizar la transparencia y la accesibilidad. Esta situación evidencia la necesidad de fortalecer la gestión documental a nivel metropolitano, donde todavía existen limitaciones que afectan la eficiencia y la transparencia institucional.

De acuerdo con el aporte de Reyes et al. (2023), en **Europa** la implementación de los sistemas de mesa de partes virtuales presenta dificultades recurrentes de interoperabilidad, lo que afecta cerca del 20 % de los trámites electrónicos. En **Asia**, alrededor del 30 % de las plataformas digitales estatales evidencian fallos en los protocolos y certificados de seguridad, lo que demuestra que, aunque el gobierno electrónico incrementa la eficiencia, también genera riesgos para la protección de la información ciudadana (João et al., 2023). En **América Latina y el Caribe**, la disponibilidad de servicios estatales a través de plataformas digitales sigue

siendo limitada debido a la brecha tecnológica. El Banco Mundial (2021) advierte que menos del 50 % de los habitantes dispone de acceso a banda ancha y que los costos de conectividad continúan siendo elevados, por lo que el Sistema de Mesa de Partes Virtual requiere mejoras en infraestructura y una reducción de costos para consolidarse como un instrumento de modernización. Asimismo, según la Presidencia del Consejo de Ministros (2023), solo el 70 % de las entidades públicas del Perú cuenta con una mesa de partes digital. Este nivel de implementación representa avances importantes, aunque aún persiste una brecha que impide que la herramienta virtual se consolide como un eje fundamental de modernización y atención ciudadana. Finalmente, Valdivia (2024) destaca que la puesta en marcha del Sistema de Mesa de Partes Virtual en una entidad pública de Lima permitió agilizar el registro, la recepción y la notificación de documentos, optimizando la eficiencia y trazabilidad administrativa. No obstante, en el ámbito metropolitano todavía existen municipalidades con sistemas fragmentados, obsoletos e inaccesibles, lo que provoca demoras, duplicación de trámites y disminuye la confianza ciudadana en los servicios digitales.

Según Tapia y Recalde (2024), la falta de integración tecnológica en la administración de documentos en Europa ha generado ineficiencias que afectan la rendición de cuentas institucional y la transparencia. Por otra parte, Pacotaípe et al. (2024) sostienen que en el contexto latinoamericano persiste una dualidad entre los avances digitales y las limitaciones en automatización, lo cual impacta directamente en la sincronización de los trámites documentarios. En el caso peruano, El Comercio (2021) reporta que, a pesar de la proyección de un incremento del 73 % en la gestión documental empresarial, aún existen deficiencias significativas en infraestructura tecnológica y en la capacitación del personal. En consecuencia, si estos desafíos no se abordan con la debida prioridad, el sistema electrónico de trámite documentario y la organización de archivos podrían convertirse en herramientas obsoletas, incapaces de garantizar la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en la administración pública.

En la municipal de Jesús María se identificaron diversos problemas que afectan el manejo y gestión documentaria. los cuales se detallan a continuación: **(i)** En primer lugar, se observa la ausencia de indicadores para el control y seguimiento de los procesos, debido a la falta de módulos estadísticos y herramientas analíticas en el sistema. Esta carencia dificulta la producción automática de informes sobre el número de trámites atendidos o pendientes, así como los tiempos de atención. Además, responde a la falta de políticas de gestión orientadas a

resultados en el proceso de documentación; **(ii)** En segundo lugar, el sistema carece de una plataforma de consulta en línea actualizada en tiempo real o no se encuentra vinculada con los sectores responsables, lo que genera deficiencias en la supervisión del estado de los trámites documentarios. Asimismo, la falta de estandarización en los flujos internos ocasiona que el estado de los expedientes no se actualice oportunamente.; **(iii)** En tercer lugar, existe una baja automatización de alertas y avisos relacionados con plazos vencidos, ya que el sistema no dispone de procedimientos de notificación automática (como correos electrónicos, mensajes SMS, intranet o aplicaciones). Por tal motivo, el seguimiento depende del control manual del personal, lo que refleja que la infraestructura tecnológica es limitada y que no existe interoperabilidad entre los módulos.; **(iv)** Asimismo, se evidencia una brecha digital entre los ciudadanos, producto de la inequidad en el acceso a internet, dispositivos informáticos y competencias digitales. Esto ocasiona que algunos vecinos no puedan interactuar con la Mesa de Partes Virtual, lo que obliga a mantener canales presenciales de atención.; **(v)** Del mismo modo, se identificó la falta de trazabilidad clara en el recorrido interno de los expedientes, debido a la ausencia de mapas de procesos digitalizados y sistemas de control interno que documenten cada desviación. En muchos casos, los expedientes se gestionan manualmente o de forma paralela con documentos físicos, lo que provoca la pérdida de la secuencia digital.; **(vi)** Finalmente, se presenta un retraso en la remisión de expedientes, originado por el exceso de carga laboral en determinadas áreas, la ausencia de plazos definidos para la remisión y el uso parcial del sistema digital. A ello se suma la resistencia del personal a emplear el sistema digital, lo que favorece la remisión física de documentos y agrava las demoras en los procesos administrativos. Como consecuencia, se genera una pérdida de confianza e insatisfacción ciudadana, derivadas de la falta de transparencia, la ausencia de comunicación efectiva entre el ayuntamiento y los usuarios, así como de los retrasos en la atención de los trámites. Esta situación refuerza una percepción de ineficacia institucional, que incrementa la desconfianza en la administración de documentos y debilita la legitimidad de la gestión pública. **(viii)** Asimismo, la falta de control interno, junto con la ausencia de alertas automáticas y la supervisión insuficiente de plazos, ha dado lugar al incumplimiento de normas legales y plazos regulados establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Dicho retraso en el cumplimiento se debe principalmente a la inexistencia de sistemas digitales de aviso sobre fechas de vencimiento. Además, la carencia de programas de formación continua y asistencia técnica impide que el personal administrativo adquiera las competencias necesarias para operar el sistema con eficiencia. Como resultado, numerosos empleados no manejan adecuadamente las funciones del sistema, lo que provoca errores en los registros, lentitud en el

procedimiento y una resistencia persistente frente a los procesos de modernización organizacional.

Entonces, mencionar que en la Municipalidad de Jesús María también se han identificado problemáticas similares a las encontradas en las investigaciones revisadas. En efecto, el proceso de mesa de partes resulta engorroso tanto para los usuarios como para el personal de la entidad, evidenciándose trámites complejos, un seguimiento inadecuado de los documentos y una falta de trazabilidad en los procedimientos administrativos. Por consiguiente, estas limitaciones reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión documentaria mediante la implementación de herramientas digitales que optimicen el flujo de información, garanticen la transparencia y mejoren la atención al ciudadano.

### **Problema general**

¿Cómo mejorar la gestión documentaria en la Municipalidad de Jesús María mediante la implementación de un sistema de mesa de partes virtual en 2025?

### **Problema específico**

¿Falta de eficiencia en el proceso de recepción, registro y derivación de documentos en la Municipalidad de Jesús María?

¿Dificultades para el acceso y seguimiento en tiempo real de los documentos gestionados por la Municipalidad?

¿Falta de integración y digitalización de los procesos documentales en la Municipalidad de Jesús María?

### **Objetivo general**

Mejorar la gestión documentaria en la Municipalidad de Jesús María mediante la implementación de un sistema de mesa de partes virtual para optimizar la eficiencia, accesibilidad y digitalización de los procesos documentales en 2025.

## **Objetivos específicos**

- Optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos en la Municipalidad de Jesús María mediante la implementación de un sistema de mesa de partes virtual.
- Facilitar el acceso en tiempo real al estado de los documentos gestionados, a través de una plataforma virtual de seguimiento y consulta.
- Implementar un sistema integrado de gestión documental digitalizado que permita la correcta administración, archivo y seguimiento de los documentos en la Municipalidad de Jesús María.

## Capítulo II: Fundamento del tema elegido

### 2.1 Bases teóricas

El presente informe de suficiencia profesional está orientado a la ejecución del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el propósito de optimizar la gestión documentaria en la Municipalidad de Jesús María. Asimismo, el estudio se sustenta en el aporte de diversos enfoques teóricos que brindan respaldo conceptual a las variables investigadas. Las teorías que forman parte del presente estudio son: (i) la Teoría General de Sistemas; (ii) la Teoría Sociotécnica; y (iii) la Teoría de los Sistemas de Información Gerencial, las cuales se relacionan con la variable del Sistema de Mesa de Partes Virtual. En cuanto a la variable de gestión documentaria, se consideran las siguientes: (a) la Teoría de la Gestión de la Información; (b) la Teoría de los Sistemas de Gestión de Documentos (SGD); y (c) la Teoría de Gestión de Registros.

**La Teoría General de Sistemas (TGS)** fue propuesta en 1950 por el biólogo (Bertalanffy, 1968), quien planteó que los sistemas no deben entenderse únicamente como la suma de sus partes, sino como el resultado de las interacciones y relaciones que se establecen entre ellas (Skyttner, 2001). De igual modo, Boulding (1991) considera que esta teoría constituye un marco teórico ampliamente generalizado, orientado a identificar patrones y principios comunes en distintos campos de la ciencia. Por su parte, James (1978) sostiene que todos los sistemas vivos son organizaciones abiertas que procesan información y energía con el propósito de mantener su estructura y alcanzar sus objetivos.

**La teoría Sociotécnica**, desarrollada por Trist y Emery (1960), sostiene que el desempeño de los sistemas no depende únicamente de la tecnología implementada, sino también de la interacción entre las personas, la estructura organizacional y la cultura institucional. De igual modo, Mumford (1987) destaca la importancia de involucrar a los usuarios en el diseño de los sistemas de información, señalando que su éxito radica en mantener un equilibrio entre las demandas tecnológicas y las necesidades humanas y sociales, promoviendo modelos participativos que integren a los usuarios en el proceso de toma de decisiones. Por su parte, Pasmore (1988) plantea que la efectividad organizacional se alcanza mediante la optimización conjunta de los componentes técnicos y humanos, al considerar que la tecnología solo resulta efectiva cuando se integra armónicamente con las capacidades y motivaciones del personal, fortaleciendo así la cohesión y el rendimiento institucional.

Según Schenk (2025), los **Sistemas de Información Gerencial (MIS)** constituyen estructuras estratégicas que no solo funcionan como herramientas tecnológicas, sino como mecanismos que permiten alinear la gestión organizacional, la infraestructura tecnológica y la gobernanza digital. Su enfoque enfatiza la creación de **modelos avanzados y casos aplicados** que promueven la transformación institucional y la generación de valor, eficiencia y ventajas competitivas sostenibles. De igual modo, Anderson (1986) destaca la convergencia entre la gestión, la informática y los procesos organizativos, planteando que los MIS facilitan la toma de decisiones y la adaptación de las organizaciones a los cambios tecnológicos y económicos. El autor subraya, además, la interdependencia entre la organización, las personas y los sistemas computacionales. Finalmente, Galliers et al. (2025) presentan una visión multidisciplinaria y actual de los MIS, abordando temas como la transformación digital, las tecnologías emergentes, la gestión del conocimiento y la infraestructura organizacional. Estos autores destacan que los Sistemas de Información Gerencial son un campo dinámico que explica cómo la información y la tecnología influyen directamente en la estrategia, la eficiencia y la capacidad adaptativa de las instituciones de las instituciones modernas.

**La Teoría de la Gestión de la Información** propuesta por Clarke (2007) aborda la organización estratégica de los sistemas de datos, entendiendo que esta gestión implica planificar, formular y administrar la infraestructura informacional, así como los recursos tecnológicos y humanos, con el propósito de alinear la información con los objetivos organizacionales. En este sentido, Clarke considera que la gestión de la información constituye una función estratégica que integra tecnología, procesos y estrategia institucional. De igual modo, Abraham (2016), en su obra *Product Information Management*, realiza una contribución significativa al definir esta disciplina como un conjunto de procesos estratégicos, tácticos y operativos orientados a garantizar que la información necesaria para la comercialización de productos esté disponible, organizada, actualizada y coherente. La teoría de Abraham se centra en la estructura adecuada de la gestión documental e informacional, de modo que esta respalde de manera eficaz funciones clave como ventas y marketing. Su enfoque resalta que la información del producto debe gestionarse como un activo estratégico, cuya administración correcta impacta directamente en la productividad comercial y la percepción del cliente. Por su parte, Franks (2013), en su libro *Records and Information Management*, describe la gestión documentaria e informacional como una disciplina que abarca todo el ciclo de vida de los registros: creación, captura, clasificación, retención, acceso, almacenamiento, recuperación, preservación y disposición final, tanto en formato físico como digital. Además, enfatiza el

gobierno de la información como un marco que vincula estas actividades con las políticas, normativas y estrategias institucionales, garantizando así la coherencia y sostenibilidad de los sistemas informacionales dentro de las organizaciones.

La **Teoría de los Sistemas de Gestión de Documentos (SGD)**, según **Gani et al. (2024)** sostiene que los sistemas de gestión documental integran funcionalidades tecnológicas y operativas que permiten la captura, el versionado, el acceso controlado y la recuperación ágil de documentos electrónicos. Estas capacidades incrementan la eficiencia en la distribución de la información y repercuten positivamente en la **productividad institucional y el cumplimiento normativo**, consolidando su relevancia dentro de la gestión organizacional contemporánea. De igual modo, **Wilkinson et al. (1998)**, en su libro *Document Computing: Technologies for Managing Electronic Document Collections*, describe la naturaleza, componentes y estructura de los documentos, así como su representación, uso y control. Los autores analizan los factores que influyen en la elaboración y aplicación de estrategias de administración de documentos electrónicos, aportando una visión práctica y teórica sobre las plataformas de gestión documental. Por su parte, **McLeod y Childs (2013)** proponen que, la documentación constituye un activo organizacional cuyo control debe realizarse mediante sistemas documentales que aseguren un acceso confiable, preservación a largo plazo y adecuada rendición de cuentas institucional.

La **Teoría de Gestión de Registros** se centra en el control sistemático de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida. Según Shepherd y Yeo (2003), la gestión de registros es “la disciplina profesional que se ocupa de controlar la creación, uso, mantenimiento y disposición de los registros en las distintas fases de su existencia”. Este enfoque resalta la importancia de aplicar procedimientos normativos y técnicos que garanticen la integridad, trazabilidad y disponibilidad documental. De igual modo, Penn (1983) considera que la gestión de registros constituye una disciplina encargada de la planificación, el control, la dirección y la organización de los documentos dentro de las instituciones. Asimismo, incluye actividades complementarias como la capacitación, la promoción y la administración de los procesos de creación, resguardo y eliminación definitiva de los registros. Esta definición proyecta una visión integral y holística, que abarca tanto los aspectos operativos como los estratégicos de la administración documental. Por su parte, Crockett (2016) define la gestión de registros como la administración responsable y sistemática del control sobre la creación, recepción, conservación, utilización y disposición final de los documentos. Su propuesta enfatiza la

aplicación de métodos y procedimientos rigurosos para recoger, mantener y preservar evidencia e información sobre las actividades institucionales, asegurando que los registros se mantengan íntegros, accesibles y útiles como evidencia documental a lo largo del tiempo.

## **2.2 Marco conceptual**

### **2.2.1 Sistema de mesa de partes virtual**

El Sistema de Mesa de Partes Virtual, de acuerdo con Caso y Gomez (2024), se define como una plataforma digital que optimiza la gestión documental y facilita el registro remoto de trámites ciudadanos. Por su parte, Muñoz (2023) sostiene que impacta significativamente en la experiencia del usuario, al mejorar la eficiencia del servicio público en un 50.4 %. Asimismo, Berenguel (2024) argumenta que el sistema influye directamente en la gestión de atención al ciudadano, alcanzando un impacto del 98.9 % en la mejora de los procesos administrativos. En esta misma línea, Granados et al. (2021) proponen un modelo estándar orientado a la simplificación administrativa y al fortalecimiento del valor público en las entidades estatales. Finalmente, Lopez (2023) demuestra una correlación perfecta entre la gestión organizacional y el uso eficiente del sistema judicial, lo que evidencia su relevancia como instrumento de modernización institucional. A partir de estos aportes, se considera que el sistema de mesa de partes virtual no solo constituye una herramienta tecnológica de registro. También es un medio estratégico de gobernanza digital que promueve la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana activa. Estos son elementos esenciales para consolidar un Estado moderno y accesible.

El Sistema de Mesa de Partes Virtual se caracteriza por ser una herramienta tecnológica “que habilita la recepción, inscripción, seguimiento y manejo de archivos administrativos en tiempo real, mejorando la eficiencia institucional” (Barreto y Villavicencio, 2017). Por su parte, Estacio (2024) destaca que el diseño del sistema incorpora metodologías ágiles como Scrum, lo que permite una mayor adaptabilidad frente a las condiciones cambiantes de los usuarios y garantiza una experiencia más dinámica y segura. En este sentido, sus características consolidan su papel como una solución moderna e innovadora, que promueve la transparencia, la trazabilidad documental y la accesibilidad desde cualquier dispositivo conectado a internet. Con base en estos aportes, se piensa que no solo es una herramienta tecnológica para la gestión, sino también una estrategia para la transformación digital que mejora la eficiencia en la

administración, aumenta la confianza de los ciudadanos y fomenta una cultura institucional enfocada en ofrecer un servicio público de calidad.

El Sistema de Mesa de Partes Virtual presenta distintos niveles de implementación que responden a la complejidad y a las necesidades de cada entidad pública. Según Tapia y Recalde (2024), en su nivel básico el sistema permite la recepción y el registro digital de documentos; mientras que, en el nivel intermedio, incorpora funcionalidades como el seguimiento de expedientes y las notificaciones electrónicas. Finalmente, en su nivel avanzado, se integra con otras plataformas institucionales, permitiendo la trazabilidad documental y la interoperabilidad entre sistemas. Asimismo, Estacio (2024) señala que esta clasificación favorece una adopción progresiva del sistema, adaptándose a los recursos tecnológicos disponibles y al grado de digitalización de cada institución. En consecuencia, la implementación gradual no solo promueve la estandarización de los procesos documentarios, sino que también contribuye a fortalecer la transparencia y la eficiencia administrativa. Además, posibilita que las instituciones públicas avancen de forma sostenible hacia la transformación digital, garantizando una gestión más moderna, accesible y orientada al servicio ciudadano.

El Sistema de Mesa de Partes Virtual ofrece ventajas fundamentales para la administración pública, entre las que destacan la reducción de los tiempos de atención, la eliminación de barreras geográficas y la optimización en la organización documental (Barreto y Villavicencio, 2017). Asimismo, Estacio (2024) señala que el sistema posibilita una atención continua durante las 24 horas del día, incrementando la disponibilidad del servicio y mejorando significativamente la experiencia del usuario. En conjunto, estas ventajas consolidan esta herramienta como un elemento estratégico en el proceso de transformación digital del Estado, ya que fortalece la eficiencia institucional y garantiza un acceso más ágil y transparente a los servicios públicos. En consecuencia, se considera que no solo constituye una solución tecnológica, sino también un componente esencial en la modernización de la gestión pública, dado que permite integrar procesos, optimizar recursos y fortalecer la confianza ciudadana mediante una administración más abierta, eficiente y centrada en el usuario.

El Sistema de Mesa de Partes Virtual ofrece beneficios significativos para la gestión pública, entre los cuales destacan la optimización de la administración de procesos, la reducción del tiempo de respuesta y el fortalecimiento de la trazabilidad documental (López, 2021). Del mismo modo, Tapia y Recalde (2024) sostienen que el sistema contribuye a la

transparencia institucional y promueve una interacción más eficiente entre los ciudadanos y las dependencias públicas, al facilitar el acceso remoto y seguro a los servicios digitales. En este sentido, la implementación de esta herramienta no solo mejora la eficiencia administrativa, sino que también impulsa la modernización del Estado y refuerza la confianza ciudadana en la gestión pública digital. Por consiguiente, se considera que no solo representa una herramienta tecnológica, sino también un pilar estratégico de gobernanza digital que fomenta una administración pública más ágil, interoperable y orientada al ciudadano. Además, su correcta implementación, acompañada de capacitación constante y políticas de innovación, puede consolidar un modelo institucional sostenible y transparente en el tiempo.

### **Dimensión eficiencia operativa**

La eficiencia operativa, según Martel (2024), se refiere a la capacidad de optimizar los trámites documentarios mediante la digitalización y automatización, lo que permite reducir los tiempos de atención en un 20 % y mejorar la prestación de los servicios públicos. Su aporte destaca la importancia de invertir en tecnología y capacitación continua para lograr una atención más eficiente dentro del sector salud. Por su parte, la eficiencia operativa también puede entenderse como el resultado de aplicar procesos de automatización y comunicación efectiva en la gestión documental, lo cual reduce significativamente los tiempos de respuesta y mejora el acceso a la información (Estacio, 2024). Este enfoque resalta que la integración tecnológica fortalece la claridad, el control y la transparencia democrática en la gestión gubernamental.

### **Dimensión calidad del servicio**

Según López (2021), la calidad del servicio se refiere al cumplimiento de estándares de atención que permiten satisfacer las expectativas del usuario en el área de mesa de partes. Su investigación demuestra una correlación positiva y significativa ( $Rho = 0.782$ ) entre la eficiencia del servicio y el nivel de satisfacción del usuario, lo que evidencia que mantener altos estándares de desempeño mejora la percepción ciudadana. Por su parte, Izquierdo y Anastacio (2021) definen la calidad del servicio como una percepción subjetiva que debe medirse mediante metodologías estandarizadas como el modelo SERVQUAL, destacando la necesidad de criterios objetivos para evaluar servicios intangibles. En esa línea, su aporte propone indicadores de medición precisos y confiables que permitan optimizar la evaluación de la atención institucional.

### **Dimensión gestión de incidencias**

Según Lanuza (2024), la **gestión de incidencias** comprende el conjunto de procesos orientados a identificar, registrar, analizar y resolver interrupciones o fallos en los servicios tecnológicos, aplicando estándares internacionales como ITIL 4.0. Su investigación evidencia que, tras la implementación de este enfoque, se logró reducir el tiempo de atención en un 77.76 % y la cantidad de incidencias en un 73.9 %, demostrando una mejora significativa en la eficiencia operativa. Por su parte, Tapia y Recalde (2024) definen la **gestión de incidencias** como una dimensión crítica dentro de la gestión documental, que implica la capacidad de respuesta ante errores técnicos y la integración de sistemas que garanticen la accesibilidad, protección y continuidad del servicio. Su aporte subraya la necesidad de adaptar los sistemas tecnológicos a las dinámicas cambiantes del entorno digital, asegurando una atención efectiva, resiliente y sostenible.

### **Dimensión satisfacción del usuario**

Según López (2021), la satisfacción del ciudadano se define como la percepción positiva que tiene el usuario respecto a la calidad del servicio recibido en la mesa de partes virtual. Su estudio evidencia una correlación significativa ( $Rho = 0.782$ ) entre el nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del usuario, demostrando que mantener estándares adecuados contribuye a mejorar la experiencia ciudadana. Por su parte, Nuñez et al. (2025) sostienen que la satisfacción del cliente está determinada por factores como la accesibilidad, el acompañamiento institucional y el uso eficiente de recursos digitales. Su investigación revela que, aunque la correlación fue baja ( $r = 0.226$ ), existe una relación estadísticamente válida entre el uso de plataformas virtuales y la percepción favorable del servicio, lo que resalta la importancia de fortalecer las competencias digitales y el soporte técnico institucional.

#### **2.2.2 Gestión documental**

La gestión documental se conceptualiza como un conjunto de procesos sistemáticos que abarcan la elaboración, recepción, clasificación, resguardo, preservación, uso y descarte definitivo de documentos físicos o digitales, asegurando su integridad, trazabilidad y utilidad para la administración pública (Muñoz y Saltos, 2022). Por su parte, Ledesma (2022) la define como un recurso estratégico en la gestión pública que mejora la transparencia, facilita la conservación de la memoria institucional y permite al Estado alcanzar sus objetivos fundamentales. En la misma línea, **Estacio (2024)** añade que, en tiempos recientes, la gestión documental ha evolucionado al incorporar automatización y comunicación efectiva como

principios clave, potenciando la eficiencia operativa, la obligación de informar y el acceso oportuno al dato. Asimismo, Tapia y Recalde (2024) sostienen que esta disciplina debe ajustarse al entorno global cambiante, integrando seguridad de datos, infraestructura tecnológica y cultura organizacional para mantener su eficacia. Finalmente, **Pacotaípe y Rondon (2024)** examina la gestión documentaria en el servicio digital de instituciones educativas, definiéndola como un sistema eficaz que facilita la transición de documentos físicos a digitales, reduce costos y mejora la satisfacción ciudadana. En síntesis, con base en estos aportes, la gestión documentaria se consolida como piedra angular de una administración moderna, ya que su aplicación adecuada no solo resguarda la memoria institucional y legal, sino que transforma los servicios públicos al hacerlos más eficientes, transparentes, accesibles y centrados en el ciudadano.

La gestión documentaria se caracteriza por ser un proceso sistemático que abarca desde la creación hasta la disposición final de los documentos, garantizando su accesibilidad, seguridad y trazabilidad (Tapia y Recalde, 2024). Por su parte, Estacio (2024) sostiene que este proceso incorpora elementos como la automatización, la comunicación efectiva y el uso de tecnologías digitales que optimizan el flujo de información institucional. En conjunto, estas características permiten que las organizaciones gestionen de manera eficiente sus recursos informativos, fortaleciendo la transparencia y la toma de decisiones basada en datos.

Quispe (2021) señala que los niveles de gestión documentaria comprenden una secuencia lógica de procesos que incluyen la creación, clasificación, almacenamiento, uso, conservación y disposición final de los documentos. Estos niveles permiten estructurar el ciclo de vida documental, asegurando la trazabilidad, el acceso oportuno y la protección de la información institucional (Nuñez y Osore, 2024). La correcta implementación de estos niveles fortalece la eficiencia administrativa y promueve la transparencia organizacional, consolidando una gestión documental moderna y sostenible.

Tapia y Recalde (2024) señalan que la gestión documentaria ofrece ventajas significativas, entre ellas la mejora en la eficiencia operativa, la reducción de tiempos de búsqueda y la optimización del uso de recursos institucionales. Asimismo, permite fortalecer la transparencia administrativa y facilita la toma de decisiones estratégicas al garantizar el acceso oportuno a la información (Estacio, 2024). Estas ventajas consolidan a la gestión

documentaria como un componente esencial del desarrollo organizacional moderno, impulsando una gestión más ágil, transparente y orientada a resultados.

La gestión documentaria aporta múltiples beneficios a las organizaciones, ya que optimiza los procesos administrativos, reduce costos operativos y mejora la disponibilidad de información estratégica. Según Estacio (2024), la gestión documental fortalece la eficiencia institucional al automatizar los trámites, garantizando la accesibilidad y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las entidades públicas. De igual forma, la implementación de este sistema asegura la transparencia, incrementa la trazabilidad de los documentos y fomenta una cultura organizacional orientada a la rendición de cuentas y la mejora continua (Tapia y Recalde, 2024).

La dimensión tecnológica de la gestión documentaria se refiere al uso de plataformas digitales que posibilitan la automatización de tareas, incrementan el acceso a la información y salvaguardan la integridad de los datos. Según Pacotaípe y Rondon (2024), esta dimensión incluye plataformas digitales que optimizan la atención al usuario mediante la digitalización de trámites y el uso de redes sociales, aunque advierten que dichas tecnologías deben ser fortalecidas con infraestructura adecuada para garantizar la eficiencia operativa. Por su parte, la transformación digital mejora de forma significativa la gestión documentaria, al facilitar la organización, almacenamiento y acceso eficiente a los documentos, lo que eleva la calidad de los procesos administrativos (Caballero, 2024).

La dimensión organizacional tecnológica en la gestión documentaria se refiere a la integración de la infraestructura digital con los procesos administrativos, promoviendo la eficiencia, accesibilidad y seguridad en el manejo de documentos. Según Tapia y Recalde (2024), esta dimensión no solo implica la digitalización de los procesos, sino también la implementación de sistemas tecnológicos que faciliten la accesibilidad, la protección de los datos y la eficiencia operativa. Por su parte, la consolidación de esta dimensión requiere capacitación continua y soporte técnico permanente, especialmente en zonas con menor infraestructura tecnológica (Pacotaípe y Rondon, 2024).

La dimensión comunicacional tecnológica en la gestión documentaria se refiere al uso de canales digitales que facilitan el intercambio claro, oportuno y accesible de información entre los usuarios y las entidades públicas. Según Estacio (2024), la comunicación efectiva es

un componente clave en la transición hacia sistemas automatizados, ya que permite reducir los tiempos de respuesta y mejorar la accesibilidad a la información. Por su parte, la explotación de redes sociales y ecosistemas digitales contribuye a mejorar la atención al usuario, aunque su eficacia depende de una infraestructura tecnológica adecuada (Pacotaípe y Rondon, 2024).

## 2.3 Antecedentes

### Internacionales

Ikuomola et al. (2022) desarrollaron un sistema seguro de gestión documental en la nube denominado SECEDOMAS, orientado a optimizar la seguridad, el almacenamiento, la recuperación y la compartición de documentos en la Olusegun Agagu University of Science and Technology. La investigación, de carácter aplicado y con una estructura metodológica de desarrollo tecnológico, tuvo como población los documentos académicos y administrativos del área de exámenes y registros, considerando como muestra los archivos internos y externos digitalizados. Asimismo, mediante la aplicación de un cuestionario dirigido al personal administrativo, se validó la eficiencia del sistema, cuyos resultados evidenciaron mejoras significativas en la seguridad mediante el uso de cifrado AES, así como una recuperación eficiente de documentos y trazabilidad mediante auditorías automáticas. En consecuencia, los autores concluyeron que la implementación de SECEDOMAS permitió reducir costos operativos, fortalecer la seguridad del conocimiento y fomentar la **toma de decisiones estratégicas institucionales** (Ikuomola et al., 2022).

Jordan et al. (2022) analizaron las ventajas, desventajas y tendencias futuras de los sistemas de gestión documental (DMS) en el contexto de la transformación digital. El estudio, de carácter aplicado y descriptivo-analítico, tomó como muestra los casos de **Post of Slovenia** y **Telekom Slovenia**, aplicando cuestionarios a los empleados para evaluar la percepción y satisfacción respecto a la implementación del DMS (Document Management System o Sistema de Gestión Documental). Asimismo, los resultados evidenciaron que dichos sistemas redujeron costos, optimizaron el tiempo, mejoraron los procesos y facilitaron el cumplimiento normativo, aunque presentaron desafíos como la alta inversión inicial, la necesidad de capacitación continua y el riesgo de fallas técnicas. En consecuencia, los autores concluyeron que los DMS constituyeron una herramienta esencial para la competitividad empresarial, ya que potenciaron la eficiencia organizacional, fortalecieron la sostenibilidad ambiental y consolidaron la transformación digital (Jordan et al., 2022).

Aliazas et al. (2024) realizaron un estudio sobre el **sistema de gestión electrónica de documentos (EDMS)** en la Laguna State Polytechnic University (Filipinas), con el propósito de evaluar sus beneficios, desafíos, estrategias de implementación e impacto en los procesos administrativos, académicos, de servicios estudiantiles y de investigación. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño cuantitativo-descriptivo y correlacional, y utilizó como instrumento un cuestionario dirigido a administradores, docentes y personal universitario. A resultados demostraron que el EDMS mejoró la eficiencia, accesibilidad y colaboración institucional, aunque se identificaron limitaciones en personalización y complejidad de uso. En conclusión, los autores destacan que el EDMS constituye un elemento clave para potenciar la productividad, promover la sostenibilidad de los procesos universitarios y favorecer la aceptación tecnológica bajo el modelo TAM (Aliazas et al., 2024).

Xing (2024) desarrolló un **sistema inteligente de gestión oficial de documentos y recuperación de información (MA-ODM-IR)** basado en algoritmos de recomendación, con el propósito de optimizar la seguridad, el acceso y la eficiencia en entornos digitales. La investigación, de tipo aplicada y con diseño experimental, utilizó documentos electrónicos de distintas fuentes como muestra de prueba, evaluando el sistema mediante métricas de precisión (97 %), recall (95 %) y F1-score (96 %), además de cuestionarios aplicados a los usuarios. Asimismo, los resultados demostraron que el sistema superó ampliamente a los modelos tradicionales, al reducir los tiempos de búsqueda y mejorar la fiabilidad del acceso a la información. En consecuencia, el autor concluyó que este modelo incrementa la productividad, fortalece la confianza de los usuarios y contribuye a la transformación digital mediante recomendaciones personalizadas y un manejo documental seguro (Xing, 2024).

Famous et al. (2024) realizaron un estudio comparativo de cinco sistemas de gestión documental (DocuWare, M-Files, ZohoDoc, PandaDoc y eFileCabinet) con el propósito de evaluar su nivel de seguridad según los criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y cumplimiento (CIA-C). La investigación, de tipo aplicada y con diseño cualitativo-comparativo, utilizó como muestra dichos sistemas y aplicó un cuestionario de revisión documental complementado con métricas de seguridad. Asimismo, los resultados mostraron que PandaDoc alcanzó el mayor nivel de seguridad, al cumplir con 25 de 26 indicadores, seguido por eFileCabinet, mientras que los demás sistemas también demostraron altos estándares de cifrado y cumplimiento normativo internacional. En consecuencia, los autores

concluyeron que, aunque todos los sistemas emplean protocolos avanzados de cifrado como AES-256 y TLS/SSL, PandaDoc se consolida como el más seguro, recomendando la incorporación de mecanismos de seguridad de conocimiento cero y el fortalecimiento de la capacitación de los usuarios (Famous et al., 2024).

### **Nacionales**

Pacotaípe y Rondon (2024) realizaron un estudio cuyo objetivo general fue analizar las experiencias del servicio digital en la gestión documentaria de las instituciones educativas públicas en el Perú. La investigación fue de tipo cualitativa, con un diseño fenomenológico, aplicada a una población de usuarios institucionales, tomando como muestra a cinco participantes seleccionados intencionalmente. El instrumento utilizado fue un cuestionario semiestructurado, aplicado en entrevistas, lo que permitió obtener información relevante sobre la accesibilidad y el uso de tecnologías digitales. Asimismo, los resultados mostraron avances en accesibilidad y ahorro de recursos, aunque también revelaron limitaciones en la infraestructura tecnológica y en la calidad de la conectividad. En consecuencia, los autores concluyeron que la mesa de partes digital contribuye significativamente a mejorar la gestión documentaria, siempre que se fortalezca la infraestructura tecnológica y se capacitara adecuadamente al personal institucional (Pacotaípe y Rondon, 2024).

Álvarez (2022) desarrolló un estudio cuyo propósito principal fue establecer el vínculo entre la excelencia del servicio de atención en la mesa de partes virtual y el grado de satisfacción del usuario en la Defensa Pública de Santa Anita. La investigación se caracterizó por ser de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y alcance correlacional, aplicada a una población de usuarios del servicio digital. Asimismo, la muestra estuvo conformada por 120 participantes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico, y el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado con validez y confiabilidad estadística fueron comprobadas. Los resultados demostraron una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, evidenciando que la atención digital influyó directamente en la percepción de eficiencia institucional. En consecuencia, el autor concluyó que fortalecer la calidad de la mesa de partes virtual permite mejorar la satisfacción ciudadana y optimizar la gestión documentaria en entornos digitales (Álvarez, 2022).

Granados et al. (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo general fue proponer un modelo estándar de mesa de partes virtual diseñado para las entidades de la administración

pública peruana. La investigación fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo, orientada a la simplificación de los procesos documentarios. La población estuvo constituida por diversas entidades públicas, mientras que la muestra se determinó mediante la revisión de procedimientos administrativos representativos. Asimismo, se aplicó un instrumento basado en un cuestionario estructurado, complementado con análisis documental, lo que permitió recopilar información detallada sobre las prácticas y necesidades en materia de gestión documentaria. Los resultados evidenciaron que la implementación de un modelo estandarizado de mesa de partes virtual mejora significativamente la accesibilidad, reduce los tiempos de atención y optimiza la organización de documentos. En consecuencia, los autores concluyeron que la mesa de partes virtual constituye una herramienta esencial para modernizar la gestión documentaria en la administración pública peruana.

Pérez (2022) realizó una investigación de enfoque aplicado y diseño cuasi experimental, con el propósito de analizar la incidencia de un sistema web en la mejora de los procesos de gestión documental en el ámbito de trazabilidad del sector minero. La población estuvo conformada por 113 documentos y el personal del área, mientras que la muestra incluyó 87 documentos y 20 trabajadores. Asimismo, se emplearon como instrumentos una ficha de observación y cuestionarios validados por expertos, lo que permitió obtener datos precisos sobre la eficiencia operativa. Los resultados mostraron que la implementación del sistema web redujo significativamente los tiempos de registro, análisis y generación de reportes, mejorando la trazabilidad documental. En consecuencia, el autor demostró que el uso del sistema web influyó positivamente en la eficiencia y optimización de la gestión documental (Pérez, 2022).

Pacheco (2022) desarrolló la investigación titulada “Desarrollo de un sistema de información para optimizar la gestión documentaria de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ica – Periodo 2021”, cuyo propósito central fue evaluar en qué medida la creación de un sistema de información, basado en la metodología RUP, contribuye a mejorar los procesos de gestión documental. El estudio se clasificó como de naturaleza aplicada, con alcance descriptivo y diseño preexperimental, empleando un cuestionario y fichas de observación aplicadas a una muestra de 83 documentos procesados y 10 servidores públicos. Asimismo, los resultados evidenciaron mejoras significativas: el tiempo promedio de registro se redujo de 6,03 a 1,23 minutos, el proceso de recuperación documental pasó de 9,05 a 3,08 minutos, la localización de documentos se incrementó del 57 % al 82 %, y la satisfacción de los usuarios aumentó del 59 % al 85 %. En consecuencia, la implementación de la plataforma

informativa fortaleció la eficiencia del flujo operativo de gestión documentaria y elevó la satisfacción de los usuarios (Pacheco, 2022).

#### **2.4. Justificación de la metodología elegida.**

La metodología seleccionada para el presente informe de suficiencia profesional es Scrum, ya que se adapta de manera óptima a entornos dinámicos donde los requerimientos pueden variar y exige responder con agilidad a las necesidades de los usuarios. En el contexto de la Municipalidad de Jesús María, la implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual demandó un enfoque iterativo e incremental que permitiera entregar avances funcionales en plazos cortos, validar resultados con las áreas usuarias y realizar ajustes oportunos para asegurar la mejora continua del sistema.

De manera técnica, la metodología Scrum se aplicó siguiendo sus principales etapas y eventos, adaptados al entorno institucional de la Municipalidad:

- **Planificación del Sprint (Sprint Planning):** en esta fase se definieron los objetivos de cada iteración, priorizando las tareas del Product Backlog de acuerdo con las necesidades funcionales y la viabilidad técnica del proyecto.
- **Ejecución del Sprint (Sprint Execution):** durante el desarrollo de cada iteración, el equipo técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación implementó módulos específicos del sistema, tales como autenticación de usuarios, registro de expedientes, trazabilidad de la información, aplicando buenas prácticas de programación, control de versiones y pruebas unitarias.
- **Reuniones diarias (Daily Scrum):** se llevaron a cabo reuniones cortas para evaluar el avance de cada sprint, identificar obstáculos técnicos y coordinar las tareas del equipo de desarrollo.
- **Revisión del Sprint (Sprint Review):** al finalizar cada iteración, se presentaron los incrementos funcionales del sistema a las áreas usuarias para su validación, recibiendo retroalimentación directa que permitió realizar mejoras inmediatas.

- Retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective): finalmente, se analizaron las lecciones aprendidas y se definieron acciones de mejora para optimizar el desempeño del equipo y la calidad del producto entregado, reforzando el principio de mejora continua.

Gracias a este enfoque ágil, el proyecto mantuvo un ritmo constante de entregas funcionales, facilitando la validación progresiva de los módulos e incrementando la alineación con los requerimientos institucionales. Además, el uso de Scrum promovió una colaboración efectiva entre el equipo técnico, las áreas usuarias y los responsables de la gestión documentaria, generando un entorno de trabajo coordinado, participativo y orientado a resultados concretos.

En este sentido, la elección de Scrum se justifica plenamente, ya que su aplicación permitió alinear la metodología con los objetivos específicos del proyecto, los cuales fueron:

- Optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos mediante la implementación de un sistema digital que garantice eficiencia operativa.
- Facilitar el acceso en tiempo real al estado de los documentos gestionados, promoviendo la transparencia y la trazabilidad en cada etapa del trámite.
- Implementar un sistema integrado de gestión documental digitalizada, que asegure la correcta administración, archivo y control de los documentos municipales, reduciendo el uso de papel y fortaleciendo la sostenibilidad ambiental.

Asimismo, la colaboración continua con el equipo técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación fue determinante para el éxito del proyecto. A través de reuniones de coordinación y revisión en cada sprint, se logró desarrollar un sistema estable, seguro y funcional. Desde mi rol como analista programador, participé en el diseño, desarrollo e integración de los módulos principales, coordinando con los desarrolladores y las áreas usuarias para validar los resultados y asegurar la calidad del producto final. Todo el proceso de implementación se ejecutó respetando las normativas internas, políticas de confidencialidad y principios éticos institucionales de la Municipalidad de Jesús María, garantizando la integridad

de los datos, la protección de la información sensible y el cumplimiento de los estándares de transparencia y responsabilidad pública.

Esta dinámica de trabajo colaborativo no solo permitió cumplir con los objetivos específicos de la investigación, sino también consolidar una cultura organizacional basada en la cooperación técnica, la mejora continua y la innovación digital dentro de la institución.

### **Beneficios alcanzados y resultados esperados**

La implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual, orientada a mejorar la gestión documentaria en la Municipalidad de Jesús María, permitirá obtener los siguientes beneficios tangibles e intangibles que fortalecen la eficiencia administrativa y la atención ciudadana:

- Optimización de los procesos administrativos: se reducirá significativamente el tiempo de atención y registro de trámites, eliminando reprocesos y mejorando la fluidez en la recepción, derivación y seguimiento de documentos dentro de las áreas municipales.
- Acceso digital ilimitado y disponibilidad permanente: los ciudadanos podrán registrar y consultar sus trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin restricciones horarias, utilizando una conexión a internet. Esto elimina la necesidad de acudir físicamente a las instalaciones municipales, ofreciendo un servicio continuo, moderno y accesible para todos los vecinos, incluso fuera del horario de oficina.
- Eliminación del proceso presencial tradicional: gracias a la digitalización de la atención documentaria, los administrados ya no tendrán que desplazarse a la Municipalidad para presentar sus solicitudes o anexos. Este cambio representa un ahorro de tiempo, recursos y esfuerzo, tanto para los vecinos como para el personal municipal, promoviendo un modelo de atención virtual eficiente y sostenible.
- Fortalecimiento de la trazabilidad documental: el sistema permitirá realizar un control integral del recorrido de los expedientes, registrando cada movimiento y acción dentro del proceso, lo que garantiza transparencia, seguridad y cumplimiento de los plazos establecidos por el TUPA.

- Digitalización integral y sostenibilidad ambiental: la reducción del uso de papel contribuye directamente a la preservación del medio ambiente, además de mejorar la organización del archivo institucional mediante la conservación digital de documentos y expedientes.
- Incremento en la satisfacción ciudadana: al contar con un canal virtual rápido, seguro y transparente, los vecinos percibirán una mejora significativa en la calidad del servicio municipal, fortaleciendo la confianza en la gestión pública.
- Modernización institucional y transformación digital: la Municipalidad de Jesús María consolida su transición hacia un modelo de gestión digital eficiente, alineado con los lineamientos de gobierno electrónico y la política nacional de transformación digital del Estado Peruano.

## Capítulo III: Aporte y desarrollo de la experiencia

### 3.1 Diagnóstico de la situación problemática

Previo al desarrollo del proyecto “Mejora de la Gestión Documentaria en la Municipalidad de Jesús María con un Sistema de Mesa de Partes Virtual, 2025”, la institución enfrentaba diversas limitaciones en sus procesos administrativos documentarios. La gestión se encontraba fuertemente condicionada por un modelo presencial y manual, que exigía la asistencia física de los administrados para presentar solicitudes, expedientes o trámites. Este esquema tradicional generaba ineficiencias significativas en términos de accesibilidad, tiempos de atención, trazabilidad y control de la información, afectando directamente la calidad del servicio brindado al ciudadano.

Cuando las restricciones de movilidad y el distanciamiento social hicieron inviable mantener los canales presenciales como único medio de atención. Ante este contexto, la Municipalidad adoptó una medida provisional consistente en la recepción de solicitudes documentarias mediante el correo electrónico institucional. Si bien esta alternativa permitió mantener la comunicación con los ciudadanos, resultó insuficiente para atender la creciente demanda, garantizar la trazabilidad de los expedientes y asegurar un control adecuado del flujo documentario.

A partir de este diagnóstico, se identificaron tres causas principales que incidían directamente en la eficiencia y en el proceso de modernización de la gestión documentaria en la Municipalidad de Jesús María. Estas causas, son las siguientes. (i) la falta de eficiencia en el proceso de recepción, registro y derivación de documentos (40%), (ii) las limitaciones en el acceso y seguimiento en tiempo real de los documentos (35%), (iii) Deficiente integración y digitalización de los procesos documentales (25%), que reflejan las mayores dificultades en el manejo de la información y la atención al ciudadano, se presentan en la figura 9, donde se evidencia la relación entre el problema central y los factores que lo originan.

En conjunto, estos factores contribuyeron a una gestión documentaria poco eficiente, con retrasos en la atención, pérdida de trazabilidad y dificultades para implementar procesos modernos y sostenibles dentro de la institución.

Estos factores evidenciaron la necesidad de modernizar el modelo de gestión documentaria municipal, a través de una solución tecnológica integral que garantice la continuidad operativa, la eficiencia administrativa y la transparencia en los procedimientos. La ausencia de herramientas digitales adecuadas limitaba la capacidad de registrar, derivar y controlar los documentos, afectando el cumplimiento de los plazos establecidos y reduciendo la satisfacción ciudadana.

Con el propósito de comprender a fondo las causas y consecuencias de esta problemática, se utilizó la técnica del árbol de problemas, una herramienta que permitió analizar de manera ordenada los factores que afectaban la gestión documentaria y plantear estrategias adecuadas para su mejora. Este método de análisis (ver figura 10) facilitó visualizar cómo cada causa influía en el problema central y cómo sus efectos se reflejaban en el funcionamiento institucional, sirviendo como base para definir las principales líneas de acción orientadas a fortalecer la gestión documentaria municipal.

A partir de los resultados obtenidos en este análisis, se establecieron tres líneas principales de solución, diseñadas para abordar de manera integral los aspectos críticos identificados y responder de forma efectiva a las necesidades de modernización y eficiencia de los procesos documentarios.

- La primera propuesta consiste en **implementar un sistema digital de recepción y derivación de documentos con trazabilidad**, que permita registrar, controlar y monitorear cada trámite desde su ingreso hasta su cierre. Este sistema busca optimizar los procesos internos, garantizar la transparencia en el flujo documental y reducir los tiempos de atención mediante la automatización y digitalización de las operaciones administrativas.
- La segunda propuesta plantea **la implementación de un módulo digital de consulta en línea de documentos**, que permita a los ciudadanos y áreas internas acceder y verificar el estado de sus documentos en tiempo real, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en la atención de los trámites municipales.
- La tercera propuesta consiste en **la digitalización progresiva de documentos y expedientes físicos**, con el fin de reducir el uso de papel, facilitar el acceso electrónico

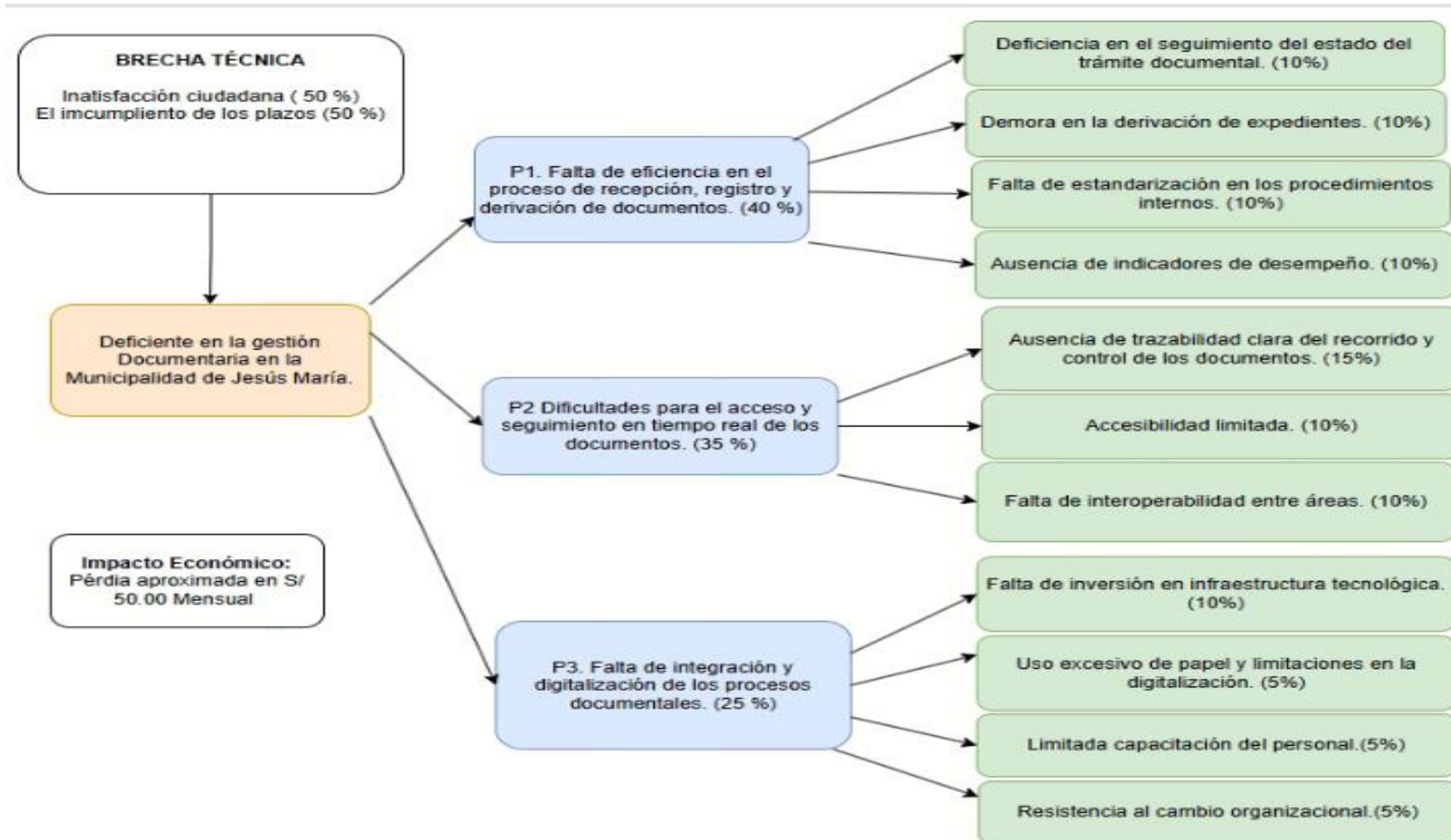
a la información y asegurar la conservación y respaldo digital de los archivos institucionales.

Como consecuencia de este análisis, la Municipalidad de Jesús María emprendió un proceso de transformación digital con el propósito de fortalecer su gestión documentaria, asegurar la trazabilidad de la información y ofrecer a los vecinos una atención más ágil y accesible. Este esfuerzo se concretó con el desarrollo e implementación del **Sistema de Mesa de Partes Virtual**, una plataforma moderna, segura y fácil de usar, que permite a los ciudadanos registrar y consultar sus trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento, sin necesidad de acudir físicamente al municipio.

De esta manera, el diagnóstico realizado y las estrategias definidas dieron forma a una solución tecnológica que se ha convertido en el **pilar de la mejora de la gestión documentaria municipal**, permitiendo optimizar los tiempos de atención, reducir la carga administrativa, incrementar la transparencia y promover una gestión pública más moderna, eficiente y sostenible, alineada con los principios de la transformación digital en beneficio de la ciudadanía.

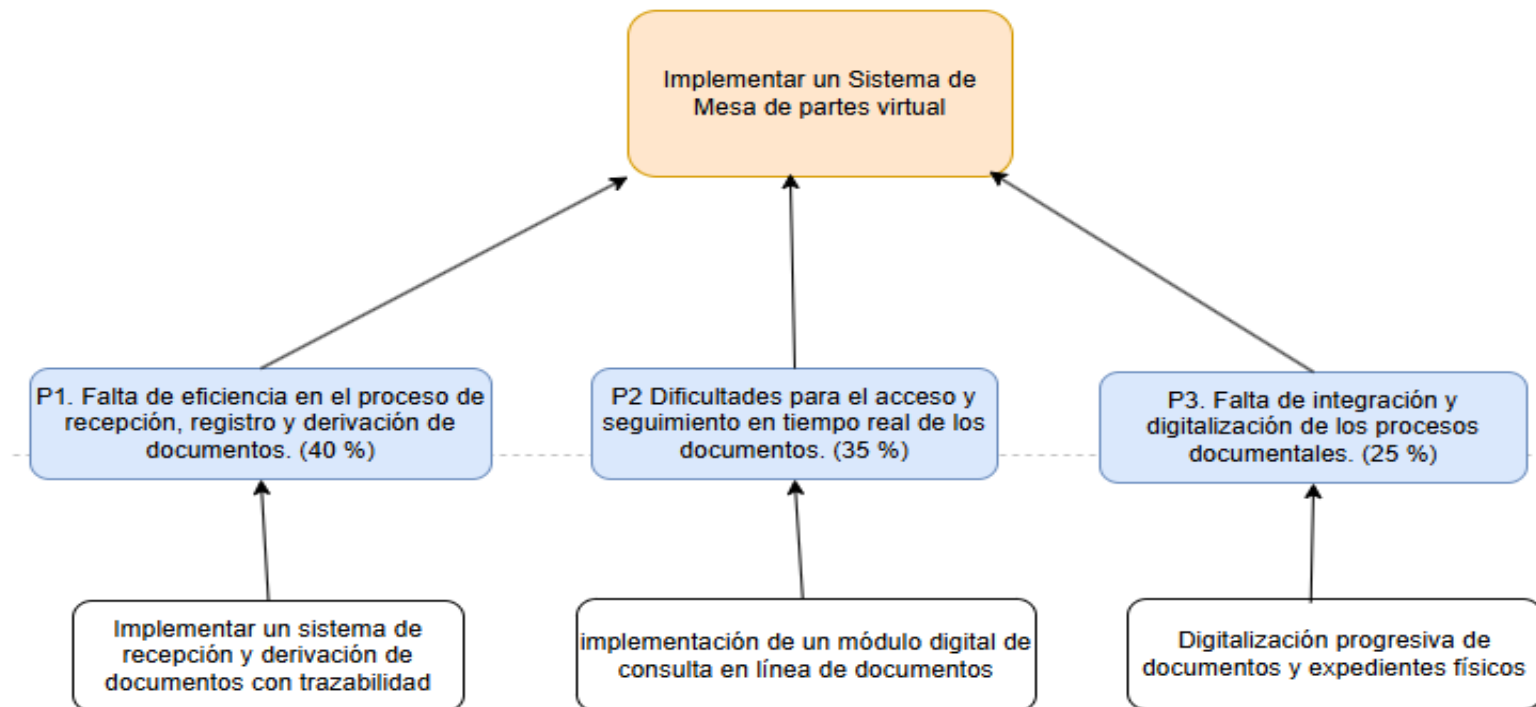
**Figura 9**

Diagnóstico de la problemática



**Figura 10**

Diagnóstico de solución



### **3.2 Desarrollo de la experiencia**

Inicié mis labores en la Municipalidad Distrital de Jesús María en el año 2015, integrándome a la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), en el cargo de analista programador de sistemas. Desde entonces, he participado activamente en el fortalecimiento tecnológico de la institución, orientando mi trabajo al análisis, diseño, desarrollo e implementación de soluciones informáticas que contribuyen a optimizar los procesos administrativos y fortalecer la gestión institucional.

A lo largo de estos años, he consolidado una amplia experiencia en el desarrollo de sistemas en la administración de bases de datos, participando en proyectos estratégicos que han impulsado la transformación digital de la Municipalidad de Jesús María. Dichas iniciativas han permitido modernizar los procedimientos internos, incrementar la eficiencia operativa y mejorar la calidad de atención brindada a los vecinos.

En el ámbito técnico, manejo herramientas especializadas en el manejo de base de datos. Asimismo, poseo dominio de diversos lenguajes y tecnologías de programación, desarrollando principalmente en el entorno Visual Studio, con SQL Server como motor de base de datos principal. Esta combinación de conocimientos y experiencia ha permitido implementar soluciones informáticas sostenibles y escalables, alineadas con los objetivos institucionales y las necesidades tecnológicas del entorno municipal.

En el marco de mi trayectoria profesional en la Oficina de Tecnología de la Información, he asumido la responsabilidad del mantenimiento, desarrollo e implementación de sistemas institucionales estratégicos, orientados a fortalecer la transformación digital y optimizar la gestión administrativa municipal. Gracias a estas acciones, se ha logrado un notable mejoramiento de los procesos internos, así como el fortalecimiento de la eficiencia operativa y la transparencia en la gestión pública.

En ese sentido, a continuación, se describen las principales funciones y responsabilidades que desempeño en los sistemas bajo mi cargo. El propósito es evidenciar el impacto de mi labor en la modernización tecnológica y en la consolidación de una administración pública más ágil, digital y orientada al ciudadano.

## **1. Sistema de Trámite Documentario (SID)**

### **Funciones:**

- Desarrollar nuevas funcionalidades que optimicen los procesos de recepción, derivación, control y seguimiento de documentos.
- Elaborar reportes y consultas personalizadas que faciliten la toma de decisiones por parte de los responsables de gestión.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar su estabilidad y disponibilidad.
- Brindar soporte técnico especializado (Help Desk) a los usuarios internos.
- Gestionar la base de datos, asegurando la integridad de la información y la optimización de las consultas SQL.
- Supervisar la trazabilidad de los expedientes y la auditoría de accesos.
- Capacitar a los usuarios sobre nuevas funcionalidades y actualizaciones.
- Monitorear el rendimiento y aplicar mejoras técnicas de optimización.
- Mantener actualizada la documentación técnica y las bitácoras de cambios.

## **2. Sistema Web de Licencias de Funcionamiento**

### **Funciones:**

- Desarrollar nuevas funcionalidades y formularios.
- Generar reportes para toma de decisiones.
- Mantener el motor de base de datos y la interfaz web actualizada.
- Brindar soporte técnico especializado (Help Desk) a los usuarios internos.
- Capacitar a los usuarios sobre nuevas funcionalidades y actualizaciones.

## **3. Sistema Web de Pagos en Línea**

### **Funciones:**

- Programar y mantener las integraciones con la pasarela de pagos (Niubiz).
- Diseñar reportes automáticos de conciliación y recaudación.
- Mejorar la interfaz de usuario para pagos rápidos y seguros.

- Implementar medidas de seguridad en la transmisión de datos financieros.
- Automatizar notificaciones y comprobantes de pago electrónicos.
- Garantizar la estabilidad del sistema durante campañas tributarias masivas.

#### **4. Sistema de Colas de Atención**

##### **Funciones:**

- Desarrollar nuevas funcionalidades y formularios.
- Implementar paneles informativos y módulos de control de tiempo de espera.
- Generar reportes de rendimiento y satisfacción de atención al público.
- Brindar soporte técnico especializado (Help Desk) a los usuarios internos.
- Capacitar a los usuarios sobre nuevas funcionalidades y actualizaciones.
- Gestionar la base de datos, asegurando la integridad de la información y la optimización de las consultas.

#### **5. Buzón Electrónico Institucional**

##### **Funciones:**

- Desarrollar y mantener la plataforma web de recepción de documentos electrónicos.
- Integrar el buzón con la base de datos institucional y el SID para seguimiento automático.
- Configurar notificaciones automáticas de recepción, observación y cierre de solicitudes.
- Brindar soporte técnico y asistencia a las áreas usuarias.

En cada uno de estos sistemas, desarrollo tareas de análisis funcional, programación, integración de módulos y mejora continua, incorporando nuevas funcionalidades según los requerimientos de las áreas usuarias y garantizando la interoperabilidad entre las distintas plataformas institucionales.

Este trabajo ha contribuido de manera significativa a la modernización de los procesos internos, asegurando una mayor eficiencia operativa y la continuidad de los servicios municipales.

Una de las experiencias más relevantes de mi trayectoria profesional fue mi participación en el desarrollo del proyecto **“Mejora de la Gestión Documentaria en la Municipalidad de Jesús María mediante la implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual”**, una iniciativa estratégica enmarcada en el proceso de transformación digital institucional.

Este proyecto tuvo como objetivos específicos **optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos** mediante una **plataforma digital ágil y trazable; facilitar el acceso en tiempo real al estado de los expedientes gestionados; e implementar un sistema integrado de gestión documental digitalizada**, que permitiera una administración eficiente, segura y transparente de los documentos institucionales.

En el marco de esta iniciativa, participé activamente en el **diseño y optimización de la base de datos**, así como en el **desarrollo del frontend y backend del sistema**, abarcando tanto la programación funcional como la implementación de servicios de interoperabilidad.

Asimismo, **desarrollé APIs bajo los estándares REST y SOAP**, las cuales permitieron la integración del **Sistema de Mesa de Partes Virtual con el Sistema de Trámite Documentario de Escritorio** y con otros módulos complementarios.

Gracias a este trabajo técnico, fue posible garantizar la interoperabilidad entre plataformas, mantener la consistencia de los datos y automatizar los procesos documentarios, fortaleciendo de manera significativa la gestión y el seguimiento integral de los expedientes municipales.

Para asegurar el cumplimiento de los objetivos técnicos y funcionales, el desarrollo del proyecto se realizó aplicando la metodología ágil Scrum, la cual permitió estructurar el trabajo en sprints y priorizar los requerimientos más relevantes.

Este enfoque metodológico favoreció la colaboración constante con las áreas usuarias, la validación continua de los avances funcionales y una comunicación efectiva entre el equipo

técnico y los responsables del proceso documentario, garantizando así una implementación eficiente, adaptable y alineada con las necesidades reales de la institución.

Como resultado, el Sistema de Mesa de Partes Virtual se consolidó como una herramienta clave para la modernización de la gestión documentaria municipal, al permitir optimizar los tiempos de atención, reducir la carga administrativa, fortalecer la trazabilidad de los expedientes y brindar a los vecinos la posibilidad de realizar trámites y consultas en línea, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

De esta manera, el proyecto contribuyó significativamente al fortalecimiento de una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

### **3.3 Modelado de la propuesta o solución.**

La presente propuesta tiene como finalidad **implementar un Sistema de Mesa de Partes Virtual en la Municipalidad de Jesús María**, orientado a la **Mejora de la Gestión Documentaria en el año 2025**. El sistema se plantea como una solución integral que permita optimizar los procesos administrativos, garantizar eficiencia y fortalecer la atención a la ciudadanía, en concordancia con los objetivos específicos de la investigación.

- **Optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos** en la Municipalidad de Jesús María, mediante la implementación de un Sistema de Mesa de Partes Virtual que reduzca tiempos y mejore la trazabilidad de los trámites.
- **Facilitar el acceso en tiempo real al estado de los documentos gestionados**, a través de una **plataforma virtual de seguimiento y consulta**, que brinde transparencia y seguridad en la gestión de la información.
- **Implementar un sistema integrado de gestión documental digitalizada**, que permita la **administración, archivo y seguimiento eficiente** de los documentos institucionales, contribuyendo al uso responsable de los recursos y a la sostenibilidad ambiental.

## **Justificación metodológica**

Para el desarrollo del proyecto se adoptó la metodología ágil Scrum, debido a su capacidad para gestionar proyectos tecnológicos de forma iterativa, incremental y colaborativa. Este enfoque permitió realizar entregas funcionales en periodos cortos, validar los avances con las áreas usuarias y mantener una comunicación constante entre el equipo técnico y los responsables de gestión documentaria, asegurando que el producto final respondiera eficazmente a las necesidades reales de la institución.

La aplicación de Scrum se justifica plenamente en concordancia con los objetivos específicos de la investigación:

- Para optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos, la metodología permitió organizar sprints orientados al desarrollo de módulos de ingreso y derivación digital, logrando reducir los tiempos de atención y eliminar tareas duplicadas.
- Para facilitar el acceso en tiempo real al estado de los documentos gestionados, se implementaron funcionalidades de seguimiento y notificación, validadas progresivamente con los usuarios, fortaleciendo la trazabilidad y la transparencia en la atención al ciudadano.
- Para implementar un sistema integrado de gestión documental digitalizado, Scrum posibilitó la integración gradual de componentes del sistema y la interoperabilidad con el Sistema de Trámite Documentario de Escritorio, asegurando la continuidad de la información y el control administrativo.

Como resultado de la aplicación de esta metodología, se lograron avances significativos en el cumplimiento de los objetivos específicos: se modernizó el proceso documentario, se redujeron los tiempos de atención hasta en un 40 %, se eliminó el uso excesivo de papel mediante la digitalización de expedientes, y se fortaleció la trazabilidad de los documentos, permitiendo un seguimiento eficiente y transparente. Asimismo, la participación activa de las áreas usuarias durante los sprints permitió obtener un sistema estable, escalable y adaptable a las futuras necesidades institucionales.

En síntesis, la implementación de Scrum permitió consolidar un proceso de desarrollo ágil, ordenado y colaborativo, contribuyendo a la mejora de la gestión documentaria, a la eficiencia operativa municipal y al fortalecimiento de la atención ciudadana en el marco de la transformación digital de la Municipalidad de Jesús María.

## **Entorno de desarrollo y arquitectura técnica de la solución**

El desarrollo del Sistema de Mesa de Partes Virtual se llevó a cabo en un entorno tecnológico diseñado para garantizar estabilidad, seguridad, escalabilidad y alto rendimiento, en concordancia con los estándares institucionales de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación de la Municipalidad de Jesús María.

### **1. Entorno de desarrollo**

El entorno de desarrollo se estableció sobre herramientas confiables y ampliamente utilizadas en entornos institucionales:

- Lenguaje de programación: C# bajo el framework ASP.NET MVC 5, que permite separar la lógica de negocio, la presentación y el control de flujo, favoreciendo la mantenibilidad del sistema.
- Entorno de desarrollo integrado (IDE): Visual Studio 2015, seleccionado por su compatibilidad con las bibliotecas del framework .NET y su integración con sistemas de control de versiones.
- Motor de base de datos: Microsoft SQL Server 2014, elegido por su robustez, soporte a procedimientos almacenados y capacidad de gestión segura de datos a gran escala.
- Tecnologías complementarias:
- HTML5, CSS3, JavaScript y AJAX, para el desarrollo del frontend con una interfaz dinámica e intuitiva.
- Bootstrap, para el diseño responsive adaptable a distintos dispositivos (computadoras, tablets y smartphones).
- APIs REST y SOAP, utilizadas para la interoperabilidad con otros sistemas municipales, como el Sistema de Trámite Documentario de Escritorio (SID) y el Sistema de Pagos en Línea.

## **2. Entorno de hardware**

La implementación del sistema requirió infraestructura de hardware ubicada en el **Data Center Municipal**, garantizando un entorno controlado y de alta disponibilidad:

### **Servidor principal (aplicativo y base de datos):**

- Procesador Intel Xeon Silver.
- 32 GB de memoria RAM.
- Almacenamiento SSD/NVMe de 1 TB, para mejorar los tiempos de respuesta.
- Sistema operativo Windows Server 2019.
- Configuración RAID 1 para redundancia de datos.
- Servidor de respaldo: destinado a copias de seguridad automáticas de la base de datos y del código fuente.
- Firewall y sistemas de seguridad perimetral: administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación para garantizar la integridad y confidencialidad de la información institucional.

## **3. Arquitectura del sistema**

El Sistema de Mesa de Partes Virtual adopta una arquitectura multicapa, estructurada de la siguiente manera:

### **1. Capa de presentación (frontend):**

Responsable de la interacción con el usuario. Desarrollada con HTML, CSS, JavaScript y Bootstrap, presenta una interfaz moderna, intuitiva y adaptable.

### **2. Capa de negocio (backend):**

Contiene la lógica de los procesos institucionales, como el registro, derivación y trazabilidad de los documentos.

### **3. Capa de datos (data layer):**

Gestiona la comunicación con la base de datos SQL Server 2014 mediante procedimientos almacenados (Stored Procedures), asegurando integridad, consistencia y trazabilidad de los registros.

#### **4. Modelo de arquitectura MVC:**

El modelo MVC (Model-View-Controller) fue adoptado como patrón base para la estructura del sistema.

Este modelo permitió separar la lógica de negocio (Model), la interfaz de usuario (View) y el control de flujo de la aplicación (Controller), facilitando la escalabilidad, mantenibilidad y reutilización del código.

Gracias a esta arquitectura, fue posible realizar ajustes y mejoras funcionales sin afectar la estabilidad del sistema, además de integrar módulos adicionales como seguimiento en línea, notificaciones automáticas y dashboard de indicadores.

#### **5. Seguridad y respaldo**

El sistema incorpora medidas de seguridad a nivel de aplicación y base de datos, incluyendo:

- Encriptación de contraseñas y validación por roles.
- Registro de auditoría de accesos y acciones.
- Copias automáticas de seguridad diarias.
- Conexiones cifradas mediante protocolo HTTPS.

#### **Definiendo roles de trabajo**

Durante el desarrollo del **Sistema de Mesa de Partes Virtual**, fue fundamental reconocer que cada participante del proyecto tenía un papel clave que cumplir. Por ello, se decidió asignar responsabilidades claras a los distintos actores, de manera que todos pudieran aportar desde su experiencia y conocimientos. Esta organización permitió trabajar de forma ordenada, tomar decisiones conjuntas y avanzar hacia el logro de los objetivos planteados. Como se muestra en la tabla 1, los roles fueron definidos de acuerdo con las competencias y funciones específicas de cada integrante, lo que permitió un desarrollo colaborativo y eficiente del proyecto.

**Tabla 1***Definición de roles de trabajo*

<b>Rol</b>	<b>Responsable</b>	<b>Funciones principales</b>
<b>Product Owner</b>	Jefe de la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación	Define los requerimientos funcionales, prioriza las necesidades del sistema, valida los entregables y asegura que el producto final responda a las expectativas de los ciudadanos.
<b>Scrum Master</b>	Especialista de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	Facilita la metodología Scrum, organiza los sprints, asegura la comunicación entre los actores y remueve impedimentos que puedan afectar el desarrollo.
<b>Equipo de Desarrollo</b>	Analistas programadores y técnicos de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación	Diseñan, programan, prueban e implementan los módulos del sistema Mesa de Partes Virtual.
<b>Usuarios Clave</b>	Operadores de mesa de partes y áreas municipales	Proveen información funcional, realizan pruebas de usabilidad, reportan incidencias y validan la funcionalidad del sistema en escenarios reales.
<b>Ciudadanos (Stakeholders externos)</b>	Vecinos de la Municipalidad	Usuarios finales que interactúan con la plataforma para el registro, consulta y seguimiento de sus trámites documentarios.

*Nota.* Listado de definición de roles de trabajo**Tabla 2***Product backlog HU-01-HU-02-HU-03*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de historia de usuario</b>	<b>de la Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
--------------------------	---	---------------------	------------------	-------------------------------

<b>HU-01</b>	Como vecino u operador, quiero autenticarme para acceder al sistema, con el fin de garantizar un ingreso seguro y personalizado a las funcionalidades del Sistema de Mesa de Partes Virtual.	Inicio de Alta sesión	<p>Ingreso de credenciales válidas</p> <p>Implementación de código CAPTCHA</p> <p>Validación de usuario y contraseña</p> <p>Mensaje de error si los datos son incorrectos</p> <p>Redirección a la pantalla principal del portal</p>
<b>HU-02</b>	Como vecino, quiero registrar una nueva cuenta para acceder al sistema, con el fin de poder realizar trámites y consultas en línea dentro de la Mesa de Partes Virtual	Inicio de Alta sesión	<p>Formulario de registro de usuario</p> <p>Validación de correo electrónico único</p> <p>Validación de duplicidad de cuentas</p> <p>Envío de credenciales al correo electrónico</p>
<b>HU-03</b>	Como vecino y operador, quiero recuperar mi clave de acceso para poder ingresar nuevamente al sistema en caso de haberla olvidado, garantizando un proceso seguro y validado.	Inicio de Alta sesión	<p>Acceso a la opción de recuperación</p> <p>Formulario de recuperación</p> <p>Validación de datos ingresados</p> <p>Generación y envío de nueva contraseña</p>

*Nota.* Listado de product backlog HU-01-HU-02-HU-03

### **Tabla 3**

*Product backlog HU-04-HU-05-HU-06*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de historia de usuario</b>	<b>de la Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
--------------------------	---	---------------------	------------------	-------------------------------

<b>HU-04</b>	Como vecino, se requiere registrar la solicitud del documento simple a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de iniciar un trámite de manera digital, adjuntando los documentos necesarios y obteniendo un número único de seguimiento.	Generar solicitud	Alta	Formulario de registro de documento simple Adjuntar documento digital Archivos deben tener la extensión PDF/JPG/PNG Máx. 10Mb Generación de número único de solicitud Validación y envío del trámite Confirmación y notificación por correo electrónico
<b>HU-05</b>	Como vecino, se requiere registrar la solicitud de expediente en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de iniciar un trámite administrativo de forma digital, adjuntando la documentación correspondiente y recibiendo constancia del registro realizado	Generar solicitud	Alta	Completar los campos requeridos del formulario Selección del procedimiento administrativo TUPA Adjuntar documento digital Archivos deben tener la extensión PDF/JPG/PNG Máx. 10Mb Validación de datos Generación del número único de expediente Envío de constancia digital

*Nota.* Listado de product backlog HU-04-HU-05-HU-06

**Tabla 4**

*Product backlog HU-06-HU-07-HU-08*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
--------------------------	--	---------------	------------------	-------------------------------

<b>HU-06</b>	Como vecino, se requiere registrar la solicitud de un anexo en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de adjuntar documentación complementaria a un expediente o documento simple previamente ingresado y garantizar la trazabilidad del trámite.	Generar solicitud	Alta	Selección del expediente o documento simple Ubicación y selección del registro Llenado de campos del formulario de anexo Adjuntar documento digital Validación y registro del anexo Generación de número único de anexo Envío de constancia digital vía correo electrónico
<b>HU-07</b>	Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud del documento simple, para conocer su avance, revisar observaciones y acceder a los archivos adjuntos asociados a mi trámite.	Recepción y control de tramites	Alta	Búsqueda por filtros dinámicos Visualización del detalle del documento Revisión de documentos adjuntos Impresión del estado del documento
<b>HU-08</b>	Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud del expediente, para conocer su avance, revisar observaciones y acceder a los	Recepción y control de tramites	Alta	Búsqueda por filtros dinámicos Visualización del detalle del documento Revisión de documentos adjuntos Impresión del estado del documento

archivos adjuntos  
asociados a mi trámite.

*Nota.* Listado de product backlog HU-06-HU-07-HU-08

**Tabla 5**

*Product backlog HU-09-HU-10-HU-11*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
<b>HU-09</b>	Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud del anexo, para conocer su avance, revisar observaciones y acceder a los archivos adjuntos asociados a mi trámite.	Recepción y control de tramites	Alta	Búsqueda por filtros dinámicos Visualización del detalle del documento Revisión de documentos adjuntos Impresión del estado del documento
<b>HU-10</b>	Como vecino, quiero actualizar los datos de mi cuenta de usuario, con el fin de mantener mi información de contacto actualizada y recibir correctamente las notificaciones relacionadas con mis trámites documentarios.	Administración de cuentas	Alta	Acceso al módulo de actualización de datos Actualización de campos Validación de correo electrónico único Confirmación de cambios

<b>HU-11</b>	Como vecino u operador, se requiere cambiar la clave de acceso al sistema, con el fin de mantener la seguridad de la cuenta y proteger la información personal y documentaria.	Administración de cuentas	Alta	Acceso a la opción de cambio de clave Validación de la contraseña actual Validación de formato de la nueva contraseña Confirmación de coincidencia de contraseñas
--------------	--	---------------------------	------	--

*Nota.* Listado de product backlog HU-09-HU-10-HU-11

**Tabla 6**

*Product backlog HU-12-HU-13-HU-14*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
<b>HU-12</b>	Como operador, requiero Receptionar documentos enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de tramites	Alta	Bandeja y selección Recepción de documento y adjuntos Añadir observación (Opcional) Generar (transferencia y numeración) Notificación y constancia Imprimir constancia de envío original
<b>HU-13</b>			Alta	Bandeja y selección

	Como operador, requiero expediente por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de expedientes enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción de documento y adjuntos Añadir observación (Opcional) Generar (transferencia y numeración) Notificación y constancia Imprimir constancia de envío original
<b>HU-14</b>	Como operador, requiero anexo enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de anexos enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Alta Bandeja y selección Recepción de documento y adjuntos Añadir observación (Opcional) Generar (transferencia y numeración) Notificación y constancia Imprimir constancia de envío original

*Nota.* Listado de product backlog HU-12-HU-13-HU-14

### **Tabla 7**

*Product backlog HU-15*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Criterio de aceptación</b>
--------------------------	--	---------------	------------------	-------------------------------

---

<b>HU-15</b>	<p>Como operador, deseo realizar el control de seguimiento de las solicitudes registradas en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, para verificar su estado, acceder a los documentos asociados, generar constancias y mantener informados a los vecinos sobre el avance de su trámite.</p>	<p>Recepción y Alta</p> <p>Consulta mediante filtros avanzados</p> <p>Visualización del detalle de la solicitud</p> <p>Visualizar la recepción de constancias y notificaciones</p> <p>Generación e impresión de constancias</p> <p>Exportación de información</p>
--------------	---	---

---

*Nota.* Listado de product backlog HU-15

### **Planificación Del Sprint (Sprint Planning)**

Durante la fase de planificación del sprint, el equipo Scrum definió qué elementos del Product Backlog serían abordados en el primer ciclo de desarrollo. La selección se basó en la prioridad de las funcionalidades, el valor que aportan al usuario final y la viabilidad técnica dentro del tiempo estimado de desarrollo.

El objetivo principal de este sprint fue establecer la base funcional del Sistema de Mesa de Partes Virtual, garantizando la autenticación de usuarios, el registro de solicitudes documentarias y la trazabilidad inicial de los trámites.

### **Duración del Sprint**

- **Duración total: 3 semanas (14 días hábiles).**
- **Sprint Goal (Objetivo del Sprint):**

Desarrollar y poner en funcionamiento los módulos iniciales de autenticación, registro de usuarios y generación de solicitudes digitales (documento simple y expediente), asegurando la trazabilidad básica y la validación por correo electrónico.

## Sprint Backlog – Tareas desglosadas

**Tabla 8**

*Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-01 hasta HU-06*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>de la Modulo</b>	<b>Sprint</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dimensión (Días)</b>
<b>HU-01</b>	Como vecino u operador, quiero autenticarme para acceder al sistema.	Inicio de sesión	Sprint 1	Alta	Analista Programador	2 días
<b>HU-02</b>	Como vecino, quiero registrar una nueva cuenta para acceder al sistema.	Inicio de sesión	Sprint 1	Alta	Analista Programador	2 días
<b>HU-03</b>	Como vecino u operador, quiero recuperar mi clave de acceso.	Inicio de sesión	Sprint 1	Alta	Analista Programador	2 días
<b>HU-04</b>	Como vecino, quiero registrar una solicitud de documento simple.	Generar solicitud	Sprint 1	Alta	Analista Programador	2 días

<b>HU-05</b>	Como vecino, quiero registrar una solicitud de expediente.	Generar solicitud	Sprint 1	Alta	Analista Programador	3 días
<b>HU-06</b>	Como vecino, quiero registrar una solicitud de anexo.	Generar solicitud	Sprint 1	Alta	Analista Programador	3 días

*Nota.* Listado de tareas desglosadas HU-01 hasta HU-06

## Historias de usuario

### Tabla 9

*Historia de usuario HU-01 - Autenticación básica (Vecino u operador)*

#### HU-01 - Autenticación básica (Vecino u operador)

---

Historia de usuario				
<b>Código :</b>	HU-01	<b>Responsable:</b>	Analista Programador	
Nombre	Autenticación	básica		
historia:	(Vecino u operador)			
Prioridad	en	Alta	Esfuerzo en	Alta
negocio:	desarrollo:			
Esfuerzo	2	Sprint	1	
estimado (días):	asignado:			
<b>Descripción:</b>				
Permite controlar el acceso a la página principal para lo cual debe autenticarse en la página de login.				
<b>Observaciones:</b>				
Cuando el usuario ingresa su número de documento, contraseña y el código captcha de forma correcta, el sistema valida las credenciales, inicia sesión, crea una sesión activa y redirige al usuario al panel principal (dashboard) correspondiente, de acuerdo con el rol asignado.				
En caso de que las credenciales sean incorrectas, el sistema no permite el acceso y muestra un mensaje de error claro indicando: "Usuario o contraseña incorrectos", sin proceder con la autenticación.				

---

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-01 - Autenticación básica (Vecino u operador)

### Tabla 10

*Historia de usuario HU-02 – Registro de nueva cuenta (Vecino)*

#### HU-02 – Registro de nueva cuenta (Vecino)

---

Historia de usuario	
---------------------	--

---

---

<b>Código :</b>	HU-02	Responsable:	Analista Programador
Nombre	Registro de nueva cuenta		
historia:	(Vecino)		
Prioridad	en Alta	Esfuerzo	en Alta
negocio:		desarrollo:	
Esfuerzo	2	Sprint	1
estimado (días):		asignado:	

**Descripción:**

Como vecino quiero registrar una nueva cuenta en el sistema para poder autenticarme y realizar trámites y consultas en línea

**Observaciones:**

Cuando el vecino desee registrarse como nuevo usuario en el sistema, deberá completar el formulario de registro con sus datos personales. Como parte del proceso, se realizará una validación para asegurar que el correo electrónico ingresado sea único y no se encuentre ya registrado en otra cuenta. Además, el sistema verificará que no exista duplicidad de cuentas asociadas a la misma persona.

Una vez que la información haya sido validada correctamente, se procederá a generar las credenciales de acceso, las cuales serán enviadas al correo electrónico proporcionado por el vecino durante el registro.

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-02 – Registro de nueva cuenta (Vecino)

**Tabla 11**

*Historia de usuario HU-03 – Recuperar Contraseña (Vecino u operador)*

**HU-03 – Recuperar Contraseña (Vecino u operador)**

---

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-03	Responsable:	Analista Programador
Nombre	Recuperar	Contraseña	
historia:	(Vecino u operador)		

Prioridad en Alta

Esfuerzo en Alta

negocio:

desarrollo:

Esfuerzo 2

Sprint 1

estimado (días):

asignado:

**Descripción:**

Como vecino u operador quiero solicitar la recuperación de mi contraseña para restablecer mi acceso al sistema cuando la olvide.

**Observaciones:**

Para recuperar la contraseña, el vecino u operador debe ingresar al sistema y seleccionar el tipo de usuario al que pertenece. Luego, debe elegir el tipo de documento correspondiente e ingresar el número respectivo. Una vez completados estos datos, el sistema validará la información proporcionada.

Si los datos coinciden con los registros existentes, el sistema procederá automáticamente a reenviar el usuario y la nueva contraseña al correo electrónico registrado. En caso contrario, se mostrará un mensaje indicando que los datos ingresados no son correctos, solicitando al usuario que revise la información proporcionada antes de intentar nuevamente.

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-03 – Recuperar Contraseña (Vecino u operador)

**Tabla 12**

*Historia de usuario HU-04 – Registrar solicitud de documento simple (Vecino)*

**HU-04 – Registrar solicitud de documento simple (Vecino)**

---

Historia de usuario

---

**Código :** HU-04 **Responsable:** Analista  
Programador

**Nombre historia:** Registrar solicitud de documento simple(Vecino)

Prioridad en Alta

Esfuerzo en Alta

negocio:

desarrollo:

Esfuerzo 2

Sprint 1

estimado (días):

asignado:

**Descripción:**

Como vecino, se requiere registrar la solicitud del documento simple a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de iniciar un trámite de manera digital, adjuntando los documentos necesarios y obteniendo un número único de seguimiento.

**Observaciones:**

El sistema debe permitir al vecino registrar su solicitud de documento simple mediante un formulario en línea, adjuntando archivos digitales en formato PDF, JPG o PNG, con un tamaño máximo de 10 MB por archivo. Al completar y validar la información, se debe generar un número único de solicitud para el seguimiento del trámite. Finalmente, el sistema debe enviar una confirmación y notificación por correo electrónico al vecino, asegurando que el trámite fue registrado correctamente.

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-04 – Registrar solicitud de documento simple (Vecino)

**Tabla 13**

*Historia de usuario HU-05 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)*

**HU-05 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)**

Historia de usuario

<b>Código :</b>	HU-05	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Registrar solicitud de expediente(Vecino)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	1

**Descripción:**

Como vecino, se requiere registrar la solicitud del expediente a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de iniciar un trámite de manera digital, adjuntando los documentos necesarios y obteniendo un número único de seguimiento.

**Observaciones:**

Para registrar una solicitud de expediente, el vecino debe completar el formulario, seleccionar el procedimiento TUPA y adjuntar los documentos requeridos en formato PDF, JPG o PNG (máx. 10 MB). Tras validar los datos, el sistema genera un número único de expediente y envía una constancia digital al correo electrónico del vecino.

---

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-05 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)

#### **Tabla 14**

*Historia de usuario HU-06 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)*

#### **HU-06 – Registrar solicitud de anexo (Vecino)**

Historia de usuario	
<b>Código :</b>	HU-06
	Responsable: Analista Programador
Nombre historia:	Registrar solicitud de anexo(Vecino)
Prioridad en negocio:	Alta
Esfuerzo estimado (días):	3
	Esfuerzo en desarrollo: Alta
	Sprint 1 asignado:

#### **Descripción:**

Como vecino, se requiere registrar la solicitud del anexo a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de iniciar un trámite de manera digital, adjuntando los documentos necesarios y obteniendo un número único de seguimiento.

#### **Observaciones:**

Para registrar una solicitud de anexo, el vecino debe seleccionar el expediente o documento simple al cual desea asociar el anexo. Luego, debe ubicar y seleccionar el registro correspondiente y completar los campos requeridos en el formulario de anexo.

A continuación, debe adjuntar el documento digital, el cual debe cumplir con los formatos permitidos. Tras la validación de los datos, el sistema procederá con el registro del anexo y generará un número único de identificación para su seguimiento. Finalmente, se enviará una constancia digital al correo electrónico del vecino como confirmación del trámite realizado.

---

*Nota.* Tabla de Historia de usuario HU-06 – Registrar solicitud de expediente (Vecino)

## **Ejecución del Sprint**

Durante la ejecución del **Sprint 1**, se llevó a cabo el desarrollo iterativo e incremental de las funcionalidades priorizadas en el Sprint Backlog, enfocándose principalmente en el diseño, codificación, validación y despliegue del módulo base del **Sistema de Mesa de Partes Virtual**. El proceso se ejecutó bajo los lineamientos de la metodología ágil Scrum, garantizando la colaboración continua entre los miembros del equipo técnico, los responsables de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y los usuarios finales de la Municipalidad de Jesús María.

### **1. Actividades realizadas durante el Sprint**

Las actividades desarrolladas se organizaron en ciclos semanales, cada uno con entregables parciales que permitieron validar avances y aplicar retroalimentación temprana.

#### **Semana 1 – Preparación y configuración técnica**

- Instalación y configuración del entorno de desarrollo (Visual Studio 2015, SQL Server 2014, control de versiones Git).
- Creación del modelo entidad–relación de la base de datos (tablas de usuarios, solicitudes, documentos adjuntos, auditorías y trazabilidad).
- Definición de la arquitectura MVC y estructura de carpetas del proyecto web.
- Configuración inicial de autenticación por sesión y roles.

#### **Semana 2 – Desarrollo de funcionalidades principales**

- Implementación del módulo de autenticación de usuario (login), incluyendo validación de credenciales, captcha y manejo de errores.

- Desarrollo del formulario de registro de nuevos usuarios, con validación de campos, verificación de unicidad de correo electrónico y envío automático de credenciales por correo institucional.
- Codificación del módulo de recuperación de contraseña, mediante el envío de contraseña vía correo electrónico.
- Creación del formulario para registro de solicitudes de documentos simples, expediente y anexo, con validaciones de campos, adjunto de archivos (PDF, JPG, PNG) y límite de tamaño (10 MB).
- Generación automática del número único de solicitud y emisión de constancia digital PDF.

### Semana 3 – Integración, pruebas y despliegue

- Integración entre los módulos de autenticación, registro y solicitudes.
- Configuración del servicio de notificaciones automáticas por correo electrónico.
- Ejecución de pruebas unitarias y de integración para asegurar la correcta interoperabilidad entre módulos.
- Corrección de incidencias detectadas durante las pruebas de validación con el Product Owner.

### 2. Reuniones Scrum realizadas

Durante el sprint se llevaron a cabo las reuniones establecidas por el marco metodológico Scrum:

**Tabla 15**

*Reuniones Scrum realizadas*

Tipo de reunión	Frecuencia	Objetivo principal	Participantes
Daily (reunión diaria)	Scrum Diaria (15 min)	Revisar el avance del día anterior, tareas pendientes y bloqueos.	Equipo de desarrollo y Scrum Master

Sprint Review	Al finalizar el sprint	Presentar los entregables al Product Owner y validar cumplimiento de objetivos.	Equipo técnico. OTIC y Product Owner
Sprint Retrospective	Posterior a la revisión	Analizar las dificultades, aciertos y definir mejoras para el siguiente sprint.	Todo el equipo Scrum

*Nota.* Tabla de reuniones Scrum realizadas.

### 3. Resultados del Sprint

Como resultado del **Sprint 1**, se obtuvieron los siguientes entregables tangibles y verificables:

- Módulo funcional de autenticación y registro de usuarios con validaciones de seguridad.
- Módulo operativo de registro de documentos simples, expediente y anexo, con adjunto de archivos y generación automática de número de solicitud.
- Implementación del envío automático de constancia digital por correo electrónico.
- Base de datos estructurada con control de trazabilidad y auditoría de operaciones.
- Manual de usuario y documentación técnica inicial del sistema.

Este conjunto de entregables permitió contar con una versión operativa (MVP) del Sistema de Mesa de Partes Virtual, que sirve como base para los siguientes sprints orientados a la digitalización total de documentos, seguimiento en línea y dashboard estadístico.

#### Revisión del Sprint

Al culminar el **Sprint 1**, se llevó a cabo la reunión de Revisión del Sprint (Sprint Review) con la participación del Product Owner, el Scrum Master, el equipo de desarrollo de la Oficina de

Tecnologías de la Información y Comunicación y los usuarios clave de la Municipalidad de Jesús María.

El propósito de esta reunión fue presentar los incrementos funcionales desarrollados, validar los resultados obtenidos y recopilar observaciones para las siguientes iteraciones.

Durante la revisión se mostraron los módulos implementados en el Sprint, entre ellos:

- Módulo de autenticación y registro de usuarios, con validación de credenciales y recuperación de contraseñas.
- Módulo de registro de solicitudes documentarias (documento simple, expediente y anexo), con la funcionalidad de adjuntar archivos digitales y generación automática de constancia.
- Notificaciones automáticas por correo electrónico, que confirman el registro exitoso del trámite y permiten el seguimiento por parte del vecino.

El Product Owner validó que las funcionalidades cumplieran con los criterios de aceptación definidos en el Product Backlog, confirmando el correcto funcionamiento del flujo de autenticación y registro. Los usuarios clave realizaron pruebas de uso en entorno de preproducción, constatando la facilidad de navegación, la claridad de los formularios y la estabilidad del sistema.

Se identificaron las siguientes observaciones y oportunidades de mejora:

- Ajustar los mensajes de error en el módulo de inicio de sesión para hacerlos más comprensibles al ciudadano.
- Mejorar la velocidad de carga en el formulario de registro de expediente cuando se adjuntan archivos pesados.
- Incluir una alerta visual adicional para confirmar el envío exitoso del trámite.

Estas observaciones fueron documentadas y priorizadas para su corrección en el siguiente Sprint, reafirmando el enfoque iterativo y de mejora continua propio de la metodología Scrum.

En conclusión, la revisión del Sprint permitió validar el cumplimiento del objetivo planteado, evidenciar el valor entregado al usuario final y consolidar una comunicación efectiva entre las

áreas técnicas y funcionales de la Municipalidad. El resultado de esta fase fue una versión operativa estable del Sistema de Mesa de Partes Virtual (MVP), lista para la siguiente iteración orientada a la gestión de seguimiento y trazabilidad avanzada.

### **Resultado del sprint**

El **Sprint 1** tuvo una duración de tres semanas y permitió obtener un conjunto de resultados tangibles que consolidan la primera versión operativa del Sistema de Mesa de Partes Virtual. Estos resultados fueron validados por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y las áreas usuarias de la Municipalidad de Jesús María, garantizando el cumplimiento de los criterios de aceptación definidos en el Product Backlog.

### **Evidencias del Sprint 1**

A continuación, se presentan las capturas de pantalla que evidencian los resultados obtenidos durante la ejecución del Sprint 1:

#### **Implementación del módulo de autenticación de usuarios (inicio de sesión):**

Se desarrolló el acceso seguro mediante validación de credenciales y control de sesión por roles (vecino u operador).

Además, se integró un sistema de Captcha visual y cifrado de contraseñas en base de datos, fortaleciendo la seguridad del ingreso al sistema.

#### **Procedimiento de Inicio de Sesión**

##### **1. Ingrese el número de documento:**

En el campo correspondiente, escriba su número de DNI si es persona natural o su número de RUC si es persona jurídica.

##### **2. Ingrese la contraseña:**

Digite su contraseña personal registrada previamente en el sistema.

##### **3. Ingrese el código Captcha:**

Escriba el código de verificación (Captcha) que aparece en pantalla, para confirmar que el acceso está siendo realizado por un usuario legítimo.

##### **4. Seleccione el tipo de inicio de sesión:**

Elija el perfil con el que desea ingresar al sistema, seleccionando una de las opciones disponibles: “Vecino” o “Operador”.

**5. Presione el botón “Iniciar Sesión”:**

Haga clic en el botón “Iniciar Sesión”. Si los datos ingresados son correctos, el sistema validará las credenciales y permitirá el acceso a la plataforma, mostrando la interfaz principal correspondiente al perfil seleccionado, Como se muestra en la figura 11.

**Figura 11**

*Pantalla de inicio de sesión (autenticación de usuario)*

Horario de recepción: Las veinticuatro(24) horas de los (7) días de la semana, la remisión del Registro de Documento Simple o Expediente de ingreso validara su recepción, si no recibe su constancia y/o tuviese algún inconveniente con el sistema para ingresar su documentación, por favor comunicarse al teléfono fijo 614-1212 anexo 6720 o al correo soportempv@munijesusmaria.gob.pe:

Municipalidad de Jesús María

40986086

.....

WpVhBY

Ingresa Código Captcha:  
WpvhBY

Vecino

Inicio Sesión >

¿Todavía no tienes una cuenta? Regístrate aquí

¿Olvidaste tu Contraseña? Ingresa aquí

MJM ©2020. Todos los Derechos Reservados.

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## **Registro de nuevos usuarios:**

Cuando un vecino desea registrarse por primera vez en el sistema, debe completar el **formulario de registro** disponible en la plataforma. En dicho formulario se solicitan los **datos personales del usuario**, tales como nombres y apellidos, número de documento de identidad, dirección de correo electrónico y otros campos requeridos para su identificación.

Durante el proceso de registro, el sistema realiza una **validación automática** para garantizar que el **correo electrónico ingresado sea único** y no esté asociado a una cuenta previamente registrada. Asimismo, se verifica que no exista **duplicidad de cuentas vinculadas a la misma persona**, asegurando la integridad de la información registrada.

Una vez que todos los datos han sido **validados correctamente**, el sistema **genera de manera automática las credenciales de acceso** (usuario y contraseña), las cuales son **enviadas al correo electrónico proporcionado por el vecino** durante el registro. De esta manera, el usuario podrá autenticarse posteriormente en el sistema y acceder a los servicios digitales disponibles para realizar trámites y consultas en línea.

## **Procedimiento de Registro de Nueva Cuenta**

### **1. Acceda al formulario de registro:**

Ingresa al portal del Sistema de Mesa de Partes Virtual y seleccione la opción “Registrarse” o “Crear nueva cuenta” en la pantalla de inicio de sesión.

### **2. Complete sus datos personales:**

Llene el formulario de registro con la información solicitada, incluyendo:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de DNI (para personas naturales) o RUC (para personas jurídicas).
- Dirección de correo electrónico válida.
- Número de teléfono de contacto.
- Dirección domiciliaria.

**3. Valide el correo electrónico:**

El sistema verificará automáticamente que el correo electrónico ingresado no se encuentre asociado a otra cuenta existente, garantizando que cada usuario tenga un registro único.

**4. Verificación de duplicidad:**

Se realizará una validación adicional para asegurar que no exista otra cuenta registrada con los mismos datos personales o número de documento.

**5. Confirmación del registro:**

Una vez completadas y validadas todas las verificaciones, el sistema generará las credenciales de acceso (usuario y contraseña).

**6. Recepción de credenciales:**

El usuario recibirá un correo electrónico de confirmación, que incluirá las credenciales de acceso y un enlace para ingresar al sistema.

**7. Acceso al sistema:**

Con las credenciales recibidas, el vecino podrá autenticarse en la plataforma y acceder a los servicios digitales disponibles, tales como la presentación de documentos, seguimiento de expedientes y consultas en línea.

**Figura 12**

*Registro de nuevo usuario*

**Municipalidad de Jesús María**

**Ingrese los Datos del Ciudadano**

Selección Tipo Documento: [v] N° de Documento: [ ]

Ap. Paterno: [ ] Ap. Materno: [ ]

Nombre Completo ó Razón Social: [ ]

Teléfono (casa/oficina): [ ] Telf. Celular: [ ] DD/MM/YYYY: [ ]

E-mail@dominio.com: [ ] Repetir E-mail@dominio.com: [ ]

**Ingrese el Domicilio del Ciudadano**

Selección Item: [v] [v] [v]

Selección Tipo Vía: [v] Ingrese Información: [ ]

Selección Nro/Km/Mz: [v] Ingrese Información: [ ]

Selección Int/Dpto/Lote: [v] Ingrese Información: [ ]

Selección Tipo Zona: [v] Ingrese Información: [ ]

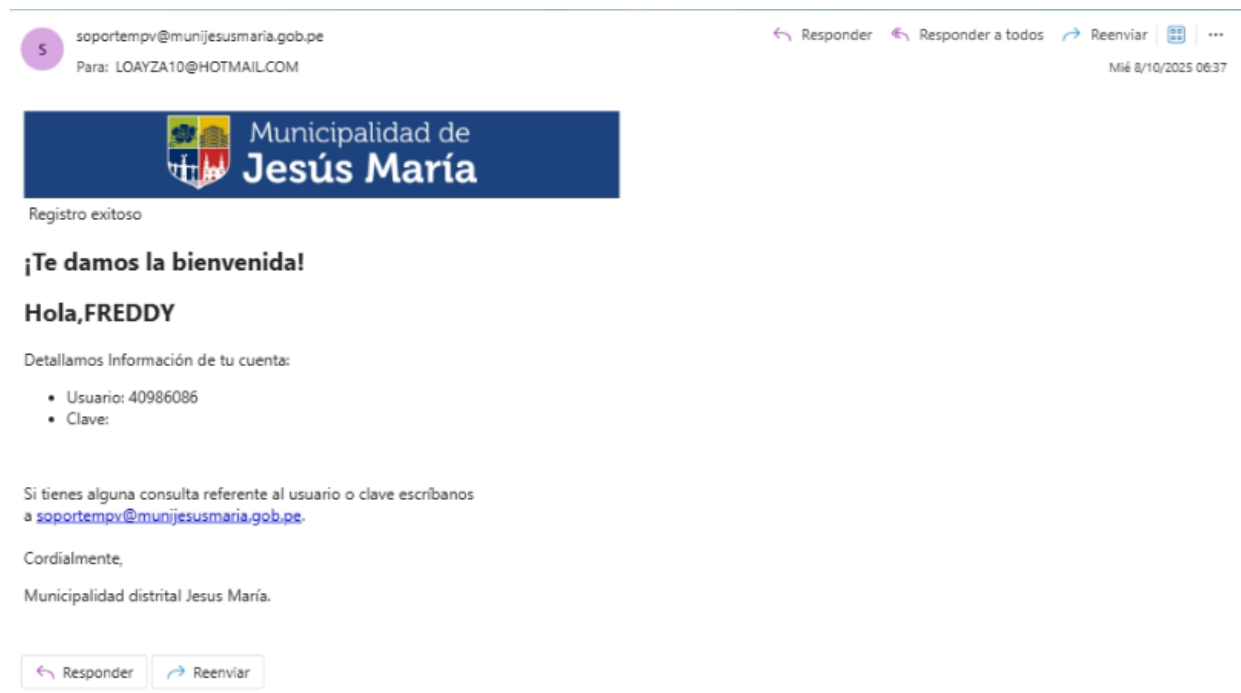
En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, le informamos que los datos personales que usted nos proporcione serán utilizados y/o tratados por la Municipalidad de Jesús María (por sí mismo o a través de terceros), estricta y únicamente para el trámite solicitado, pudiendo ser incorporados en un banco de datos personales de titularidad de la Municipalidad de Jesús María. Se informa que la Municipalidad de Jesús María podría compartir y/o usar y/o almacenar y/o transferir dicha información a terceras personas, estrictamente con el objeto de realizar las actividades antes mencionadas. Usted podrá ejercer sus derechos de información, acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos personales, en cualquier momento, a través de las mesas de partes de las oficinas de la Municipalidad de Jesús María.

**Enviar Datos** **Regresar**

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 13**

*Envío de credenciales de acceso al correo electrónico del usuario*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### **Recuperación de contraseña:**

Cuando un vecino u operador olvida su contraseña y requiere restablecer su acceso al sistema, puede utilizar la funcionalidad de recuperación de contraseña disponible en la pantalla de inicio de sesión.

Para ello, el usuario debe seleccionar el tipo de perfil con el que se registró ya sea Vecino u Operador y, posteriormente, elegir el tipo de documento de identidad correspondiente (DNI o RUC). A continuación, debe ingresar el número del documento asociado a su cuenta y enviar la solicitud de recuperación.

El sistema realiza una validación automática de los datos ingresados, comparándolos con los registros almacenados en la base de datos. Si la información coincide, el envía la contraseña al correo electrónico registrado del usuario. En caso de que los datos no coincidan con los registros existentes, se mostrará un mensaje de error indicando que la información proporcionada no es válida, solicitando al usuario que la verifique antes de intentar nuevamente.

De esta manera, el procedimiento garantiza un mecanismo seguro y automatizado para el restablecimiento de credenciales, permitiendo al usuario recuperar su acceso sin la intervención directa de un administrador del sistema.

### **Procedimiento: Recuperar Contraseña (Vecino u Operador)**

#### **1. Acceda a la opción de recuperación:**

En la pantalla de inicio de sesión del sistema, haga clic en el enlace “¿Olvidó su contraseña?”.

#### **2. Seleccione el tipo de usuario:**

Elija la opción correspondiente a su perfil de acceso: “Vecino” o “Operador”.

#### **3. Seleccione el tipo de documento:**

Indique el tipo de documento con el que se registró en el sistema (DNI para personas naturales o RUC para personas jurídicas).

#### 4. Ingrese el número de documento:

Escriba el número de su documento de identidad o RUC en el campo correspondiente.

#### 5. Validación de datos:

El sistema verificará automáticamente que la información ingresada coincida con los registros existentes.

#### 6. Recepción de credenciales:

Si los datos son correctos, el sistema enviará automáticamente su usuario y una nueva contraseña correo electrónico registrado.

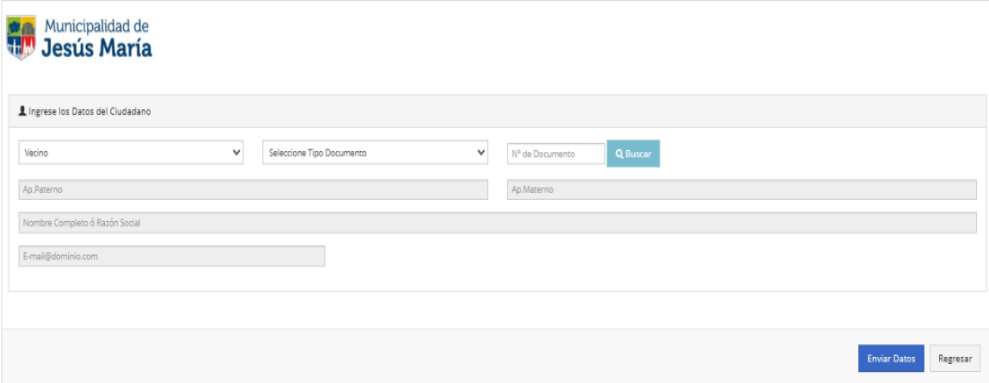
#### 7. Mensaje de error (en caso de datos incorrectos):

Si la información ingresada no coincide con los registros del sistema, se mostrará un mensaje de advertencia indicando el error. El usuario deberá revisar los datos y volver a intentarlo.

### Figura 14

#### *Recuperación de contraseña*

Recuperar la contraseña de Mesa de Partes Virtual- MJM



Municipalidad de Jesús María

Ingresar los Datos del Ciudadano

Votante Seleccione Tipo Documento Nº de Documento Buscar

Apellido Paterno Apellido Materno

Nombre Completo ó Razón Social

E-mail@dominio.com

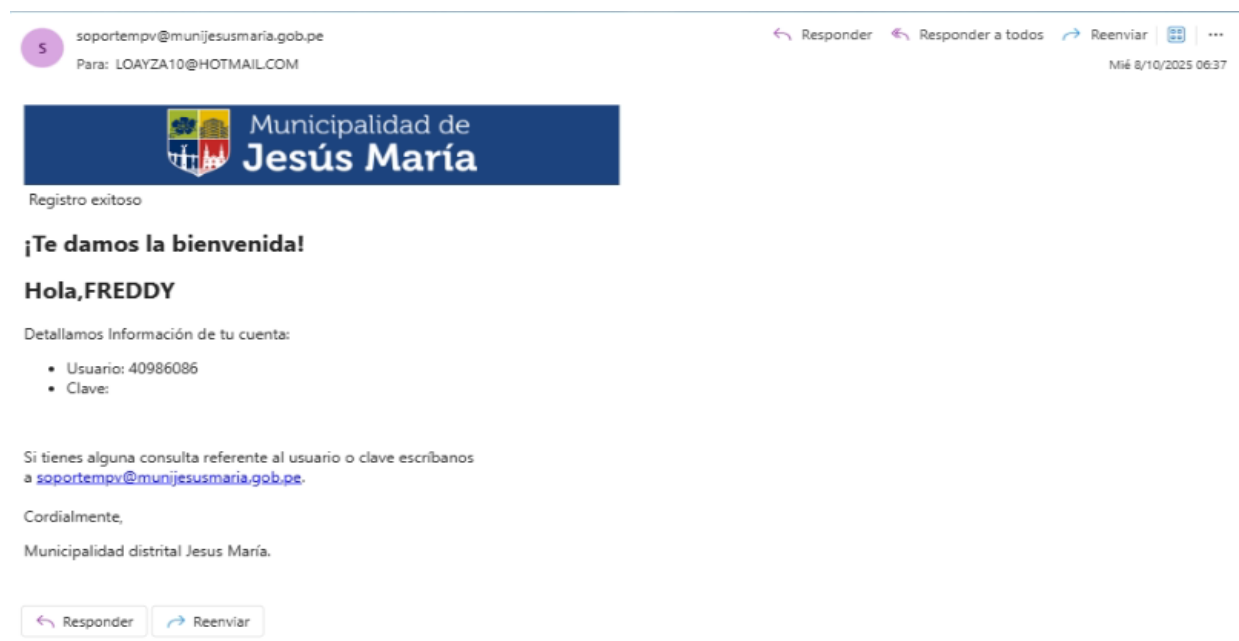
Enviar Datos Regresar

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Correo de respuesta recuperación

### Figura 15

Correo de envío de recuperación de usuario y contraseña



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Registro digital de documentos simples:

Cuando un vecino requiere registrar una **solicitud de documento simple a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual**, el proceso se realiza de manera completamente digital mediante un formulario en línea disponible en la plataforma.

El sistema permite al usuario ingresar los datos requeridos y adjuntar los archivos correspondientes en formato PDF, JPG o PNG, con un tamaño máximo de 10 MB por archivo. Durante este proceso, se ejecutan validaciones automáticas para garantizar que la información ingresada y los archivos adjuntos cumplan con los requisitos establecidos.

Una vez completado el registro y validada la información, el sistema genera automáticamente un número único de solicitud, el cual permite al vecino realizar el seguimiento del trámite en cualquier momento. Finalmente, se envía una notificación de confirmación al correo electrónico del usuario, informando que la solicitud ha sido registrada correctamente en el sistema.

Este procedimiento asegura una gestión transparente, rápida y trazable de los trámites digitales, promoviendo la eficiencia administrativa y facilitando el acceso ciudadano a los servicios municipales.

### **Procedimiento: Registro de Solicitud de Documento Simple (Vecino)**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual utilizando su usuario y contraseña registrados.

#### **2. Selección de opción:**

En el menú principal, seleccione la opción “Registrar solicitud de documento simple”.

#### **3. Completar el formulario:**

Llene los campos solicitados en el formulario en línea, incluyendo:

- Asunto del documento.
- Descripción o detalle del trámite.
- Datos de contacto actualizados.

#### **4. Adjuntar documentos:**

Cargue los archivos necesarios en formato PDF, JPG o PNG, con un tamaño máximo de 10 MB por archivo.

Nota. Se recomienda verificar que los documentos sean legibles antes de enviarlos.

#### **5. Validación de información:**

Revise que todos los datos ingresados y los documentos adjuntos sean correctos. Luego, presione el botón “**Siguiente**”.

#### **6. Generación del número de solicitud:**

Una vez que la información sea validada correctamente, el sistema generará automáticamente un número único de solicitud, el cual servirá para el seguimiento del trámite.

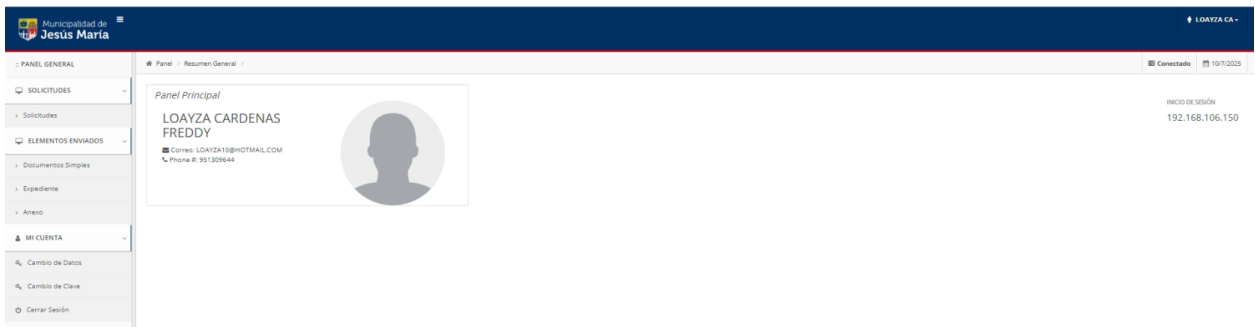
## 7. Confirmación por correo electrónico:

El sistema enviará un correo electrónico de confirmación al vecino, notificando que la solicitud fue registrada exitosamente e indicando el número de seguimiento del trámite.

### Panel Principal

#### *Figura 16*

Panel principal del Sistema de Mesa de Partes Virtual

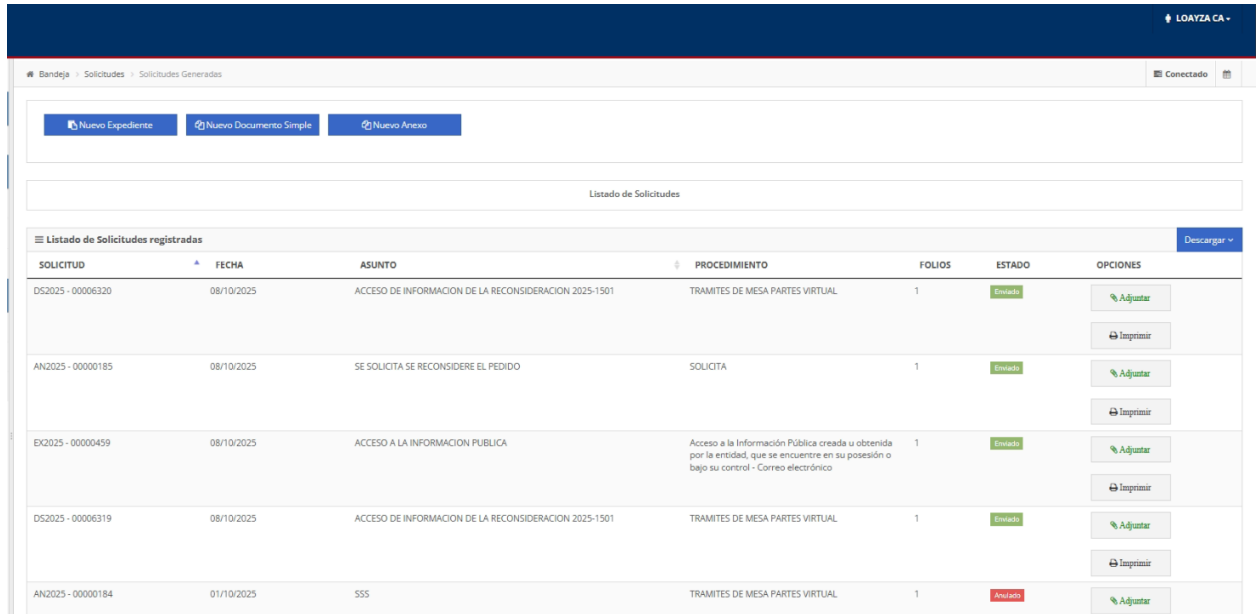


*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Menú Solicitud

**Figura 17**

Menú de solicitud del Sistema de Mesa de Partes Virtual



The screenshot displays the 'Menú Solicitud' interface. At the top, there are navigation buttons: 'Nuevo Expediente', 'Nuevo Documento Simple', and 'Nuevo Anexo'. Below this is a 'Listado de Solicitudes' section with a 'Descargar' button. The main content is a table of registered requests.

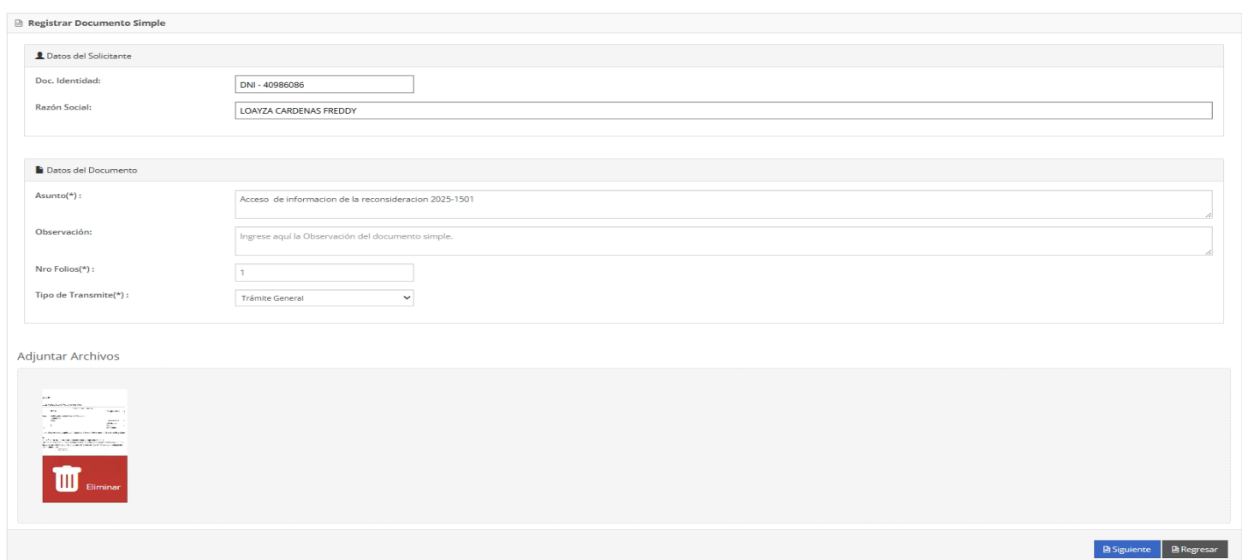
SOLICITUD	FECHA	ASUNTO	PROCEDIMIENTO	FOLIOS	ESTADO	OPCIONES
D52025 - 00006320	08/10/2025	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	1	Enviado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Imprimir</a>
AN2025 - 00000185	08/10/2025	SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO	SOLIGITA	1	Enviado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Imprimir</a>
EQ2025 - 00000459	08/10/2025	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control - Correo electrónico	1	Enviado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Imprimir</a>
D52025 - 00006319	08/10/2025	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	1	Enviado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Imprimir</a>
AN2025 - 00000184	01/10/2025	SSS	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	1	Anulado	<a href="#">Adjuntar</a>

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Registrar solicitud de documento simple

**Figura 18**

Módulo de registro de documento simple



The screenshot shows the 'Registrar Documento Simple' form. It is divided into two main sections: 'Datos del Solicitante' and 'Datos del Documento'. Below these is an 'Adjuntar Archivos' section with a trash icon and an 'Eliminar' button. At the bottom right, there are 'Siguiente' and 'Regresar' buttons.

**Datos del Solicitante**

Doc. Identidad:

Razón Social:

**Datos del Documento**


Asunto(\*):

Observación:

Nro Folios(\*):

Tipo de Transmite(\*):

Adjuntar Archivos

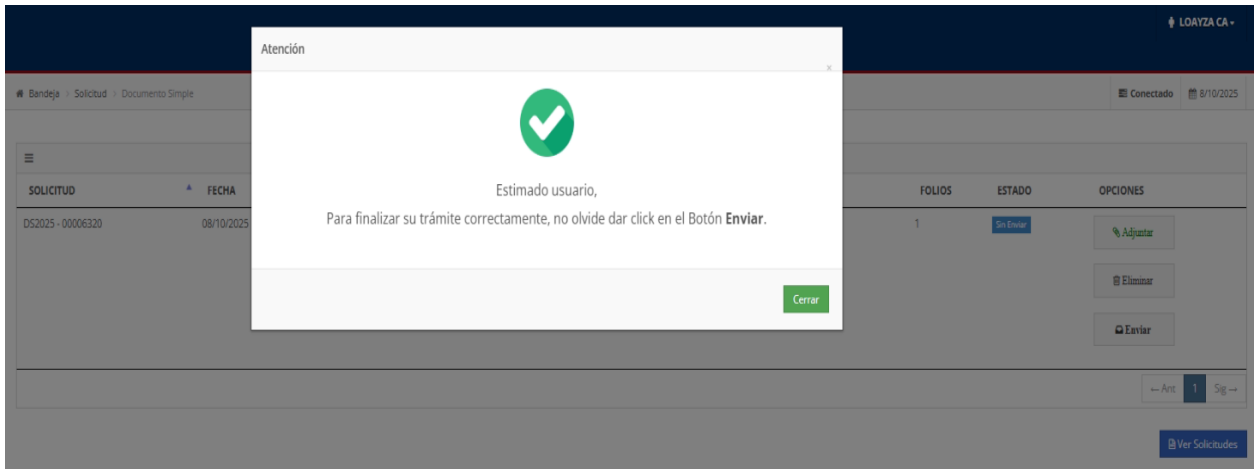
 Eliminar

[Siguiente](#) [Regresar](#)

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 19**

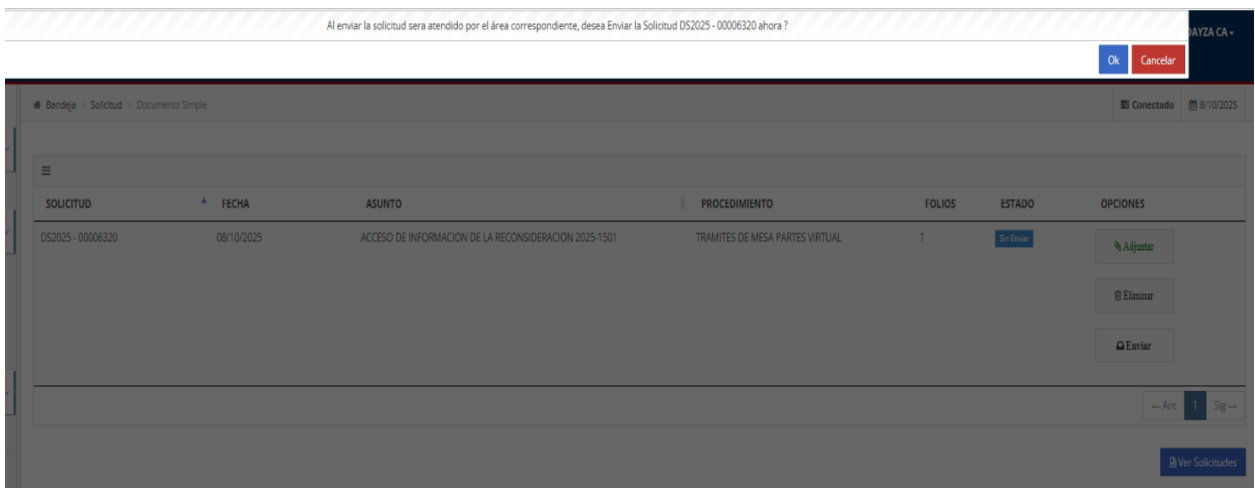
Aviso de registro de documento simple para envío de la información



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 20**

Confirmación de registro de documento simple para envío de la información

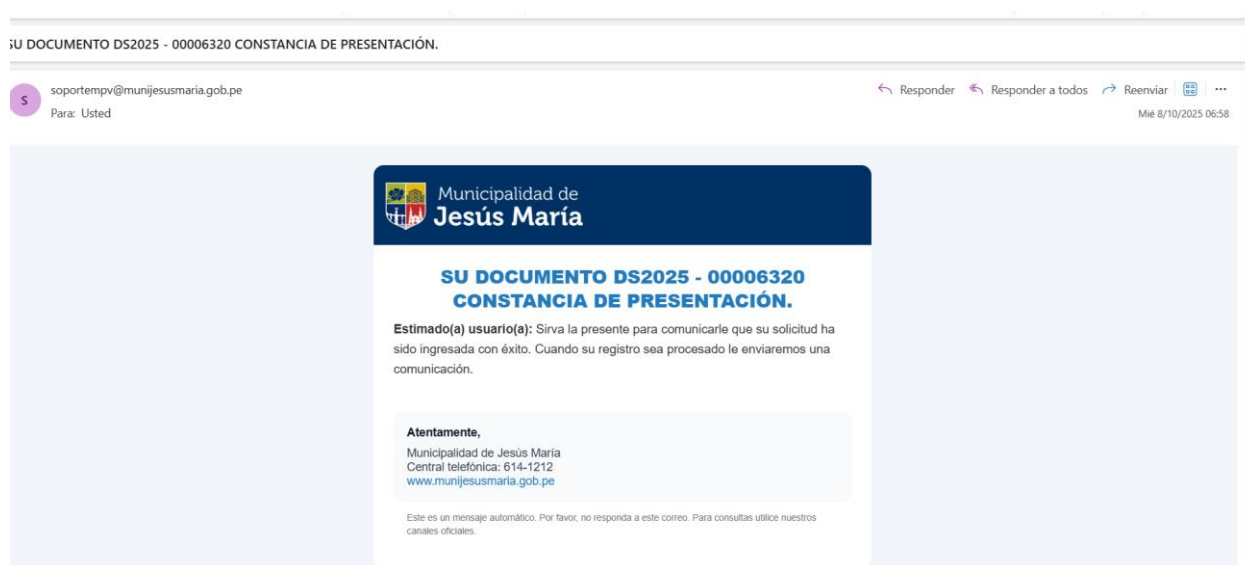


*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Constancia de Registro de envío de solicitud de documento simple

### Figura 21

*Constancia de recepción de envío de solicitud de documento simple*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Registrar solicitud de expediente

Cuando un vecino desea registrar una solicitud de expediente a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, debe completar el formulario digital disponible en la plataforma, el cual recopila la información necesaria para iniciar un trámite de manera virtual.

Durante el proceso, el usuario debe seleccionar el procedimiento TUPA correspondiente y adjuntar los documentos requeridos en formato PDF, JPG o PNG, asegurándose de que cada archivo no exceda los 10 MB de tamaño. El sistema realiza validaciones automáticas sobre los datos y los archivos cargados, verificando su integridad y cumplimiento con los requisitos establecidos.

Una vez completado y validado el registro, el sistema genera automáticamente un número único de expediente, el cual permitirá al vecino dar seguimiento al estado de su trámite en cualquier momento. Finalmente, se envía una constancia digital al correo electrónico registrado, confirmando que la solicitud ha sido registrada correctamente y se encuentra en proceso de atención.

Este procedimiento garantiza un servicio ágil, seguro y transparente, fortaleciendo la modernización de la gestión documentaria y facilitando el acceso ciudadano a los servicios municipales en formato digital.

### **Procedimiento: Registrar Solicitud de Expediente (Vecino)**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual utilizando su usuario y contraseña previamente registrados.

#### **2. Selección de opción:**

En el menú principal, seleccione la opción “Registrar solicitud de expediente”.

#### **3. Completar el formulario:**

Llene todos los campos requeridos del formulario digital, incluyendo:

- Nombres y apellidos.
- Número de documento de identidad (DNI o RUC).
- Dirección de correo electrónico y número de contacto.
- Descripción breve del trámite o asunto.

#### **4. Seleccionar el procedimiento TUPA:**

Elija, del listado desplegable, el procedimiento TUPA que desea iniciar, según corresponda al tipo de trámite a realizar.

#### **5. Adjuntar los documentos requeridos:**

Cargue los archivos solicitados por el sistema en los formatos permitidos (PDF, JPG o PNG), asegurándose de que cada archivo no supere los 10 MB.

Nota: Revise que los documentos sean legibles y contengan la información completa antes de enviarlos.

## 6. Validar y registrar la solicitud:

Verifique que todos los datos ingresados y documentos adjuntos sean correctos. Luego, presione el botón “**Siguiente**” para enviar la solicitud.

## 7. Generación del número de expediente:

Una vez validados los datos, el sistema genera un número único de expediente, que servirá para identificar y dar seguimiento al trámite.

## 8. Recepción de constancia digital:

El sistema enviará una constancia digital al correo electrónico del vecino, confirmando que el expediente fue registrado correctamente e indicando el número de expediente asignado.

## Registrar solicitud de expediente

### Figura 22

#### Módulo de registro de expediente

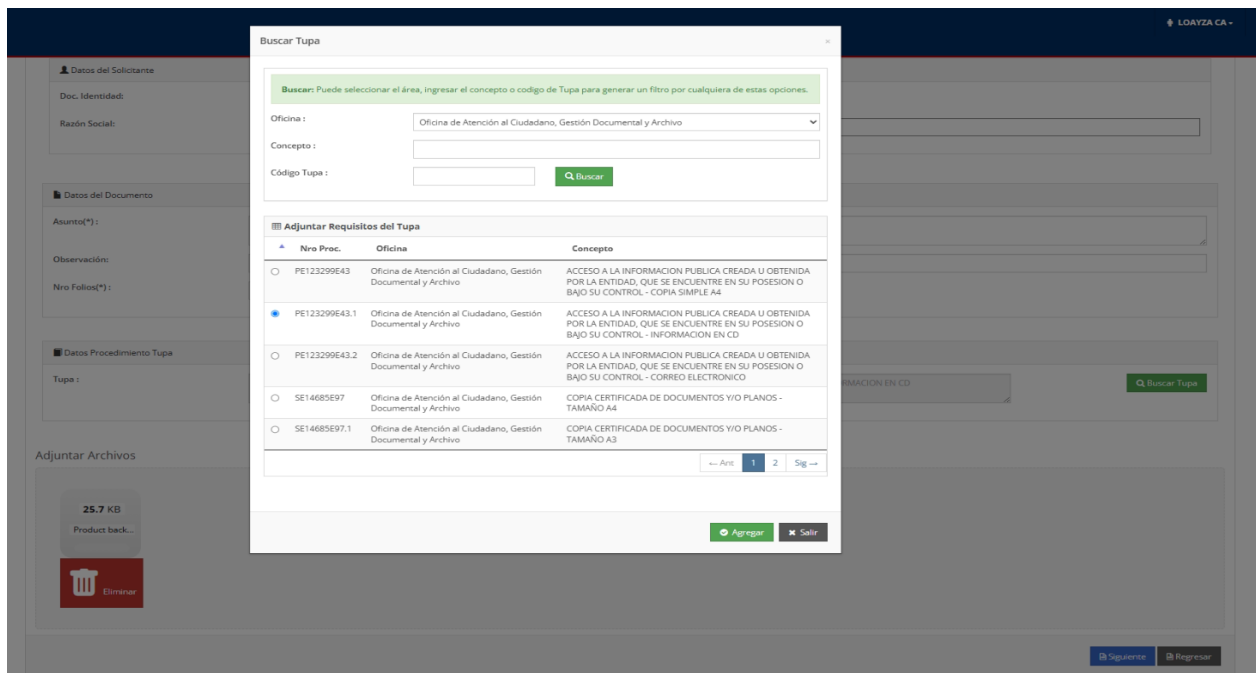
The screenshot displays a web form for registering a request. It is organized into several sections:

- Datos del Solicitante:** Includes fields for 'Doc. Identidad:' (containing 'DNI - 40086086') and 'Razón Social:' (containing 'LOAYZA CARDENAS FREDDY').
- Datos del Documento:** Includes 'Asunto(\*):' (containing 'acceso a la informacion publica'), 'Observación:' (containing 'Ingrese aquí sus observaciones (No es obligatorio)'), and 'Nro Fojos(\*):' (containing '1').
- Datos Procedimiento Tupa:** Includes a 'Tupa:' field with a long text description: 'ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA CREADA U OBTENIDA POR LA ENTIDAD, QUE SE ENCUENTRE EN SU POSESION O BAJO SU CONTROL - INFORMACION EN CD'. A green 'Buscar: Tupa' button is located to the right of this field.
- Adjuntar Archivos:** Shows a file upload area with a file named '25.7 KB' and a 'Eliminar' button.
- Navigation:** At the bottom right, there are 'Siguiente' and 'Regresar' buttons.

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 23**

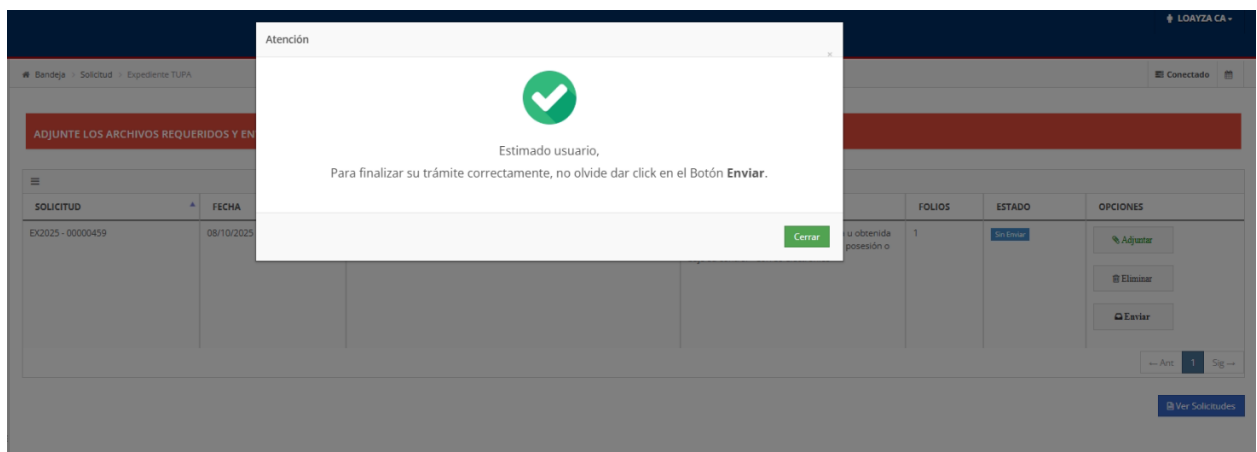
Buscar el procedimiento administrativo TUPA



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 24**

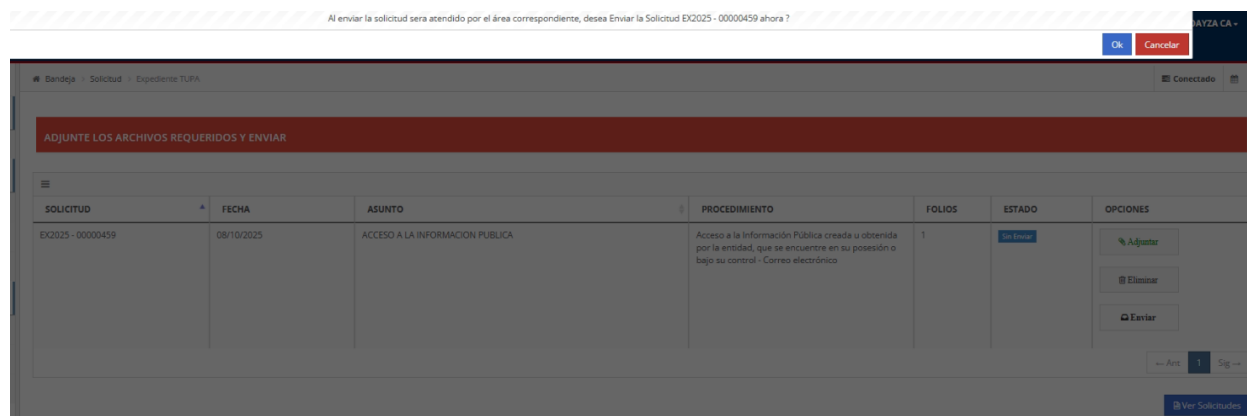
Aviso de registro de expediente para envío de la información



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 25

### Confirmación de registro de expediente para envío de la información



Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

## Constancia de Registro de envío de solicitud de documento simple

## Figura 26

### Constancia de recepción de envío de solicitud de expediente



Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

## Registrar solicitud de anexo

Cuando un vecino requiere registrar un anexo a un expediente o documento simple previamente presentado en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, debe realizar el proceso de registro a través del formulario digital correspondiente.

El procedimiento inicia con la selección del expediente o documento simple al cual se desea asociar el nuevo anexo. Una vez identificado el registro, el vecino debe completar los campos

requeridos en el formulario, asegurando la exactitud de la información ingresada. Posteriormente, se debe adjuntar el documento digital que se incorpora como anexo, el cual debe cumplir con los formatos permitidos (PDF, JPG o PNG) y no exceder el tamaño máximo establecido por el sistema.

Tras la validación automática de los datos y documentos cargados, el sistema registra el anexo y genera un número único de identificación que permitirá realizar su seguimiento dentro de la plataforma. Finalmente, se envía una constancia digital al correo electrónico del vecino, confirmando el registro exitoso del anexo y asegurando la trazabilidad del trámite.

Este procedimiento permite mantener la documentación complementaria organizada, vinculada y accesible de manera digital, garantizando transparencia, integridad y continuidad en la gestión documentaria municipal.

### **Procedimiento: Registrar Solicitud de Anexo (Vecino)**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual utilizando su usuario y contraseña.

#### **2. Selección del módulo de anexos:**

Desde el menú principal, seleccione la opción “Registrar anexo”.

#### **3. Ubicación del expediente o documento simple:**

- Busque el expediente o documento simple al cual desea agregar un anexo.
- Puede localizarlo ingresando el número de expediente o utilizando el filtro de búsqueda disponible.
- Seleccione el registro correspondiente para continuar.

#### **4. Completar el formulario de anexo:**

- Llene los campos solicitados por el sistema, como el asunto, descripción y tipo de documento.

- Verifique que la información ingresada sea precisa y actualizada.

#### **5. Adjuntar el documento digital:**

- Haga clic en “Adjuntar archivo” y seleccione el documento que desea subir.
- Asegúrese de que el archivo esté en uno de los formatos permitidos (PDF, JPG o PNG) y que no exceda los 10 MB de tamaño.

**Recomendación:** Utilice nombres de archivo descriptivos y evite caracteres especiales.

#### **6. Validación y registro del anexo:**

- Revise la información ingresada y los documentos adjuntos.
- Presione el botón “Siguiente” para completar el proceso.
- El sistema validará automáticamente los datos y procederá con el registro.

#### **7. Generación del número de identificación del anexo:**

Una vez validada la información, el sistema asignará un número único de anexo, vinculado al expediente o documento original.

#### **8. Constancia digital:**

El sistema enviará una constancia al correo electrónico del vecino, confirmando el registro exitoso del anexo y proporcionando su número de identificación.

## Selección de solicitud para el ingreso de documento para generar el registro de anexo

**Figura 27**

*Selección de solicitud del registro de anexo*

Buscar Documentos Registrados

Tipo de Documento: Documento Simple | Año: 2025 | Nro Documento: 3 | Buscar

Lista de Documentos registrados

DOCUMENTO	F.DOCUMENTO	ADMINISTRADO	ASUNTO	OBSERVACION	FOLIOS	OPCIONES
DOC 2025-00003	02/01/2025	SINDICATO UNICO DE TRABAJADORES MUNICIPALES DE JESUS MARIA - SUTRAMUJEMA	SOLICITA	CARTA DE FECHA 02/01/2025 - SOLICITO DAR CUMPLIMIENTO A LOS PAGOS MENCIONADOS EN EL ESCRITO DE FEVAOIMP DE FECHA 28/12/2024 - PAGO DE BENEFICIOS REMUNERATIVOS / DECRETI SUPREMO N° 279-2024-EF / DECRETO SUPREMO N° 311-2022-EF / DECRETO SUPREMO N° 313-2023-EF (...) ADJUNTO AL PRESENTE: *DF_DV_ORH_ER	4	+ Agregar

Ant 1 Sig

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Registrar solicitud de anexo

**Figura 28**

*Módulo de registro de anexo*

Registrar Anexo

Datos del Solicitante

Doc. Identidad: RUC - 11111111111

Razón Social: SINDICATO UNICO DE TRABAJADORES MUNICIPALES DE JESUS MARIA - SUTRAMUJEMA

Datos del Documento

Documento: DOCUMENTO | Numero: DOC 2025-00003 | Fecha: 02/01/2025

Asunto(\*): se solicita se reconsidere el pedido

Nro Folios(\*): 1

Adjuntar Archivos

27 KB  
Detalle\_Caus...

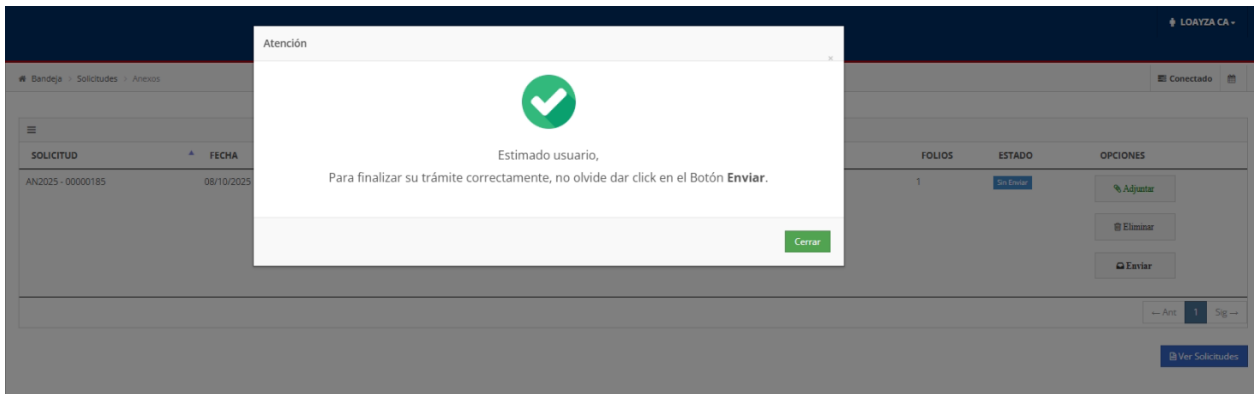
Eliminar

Siguiente | Regresar

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 29

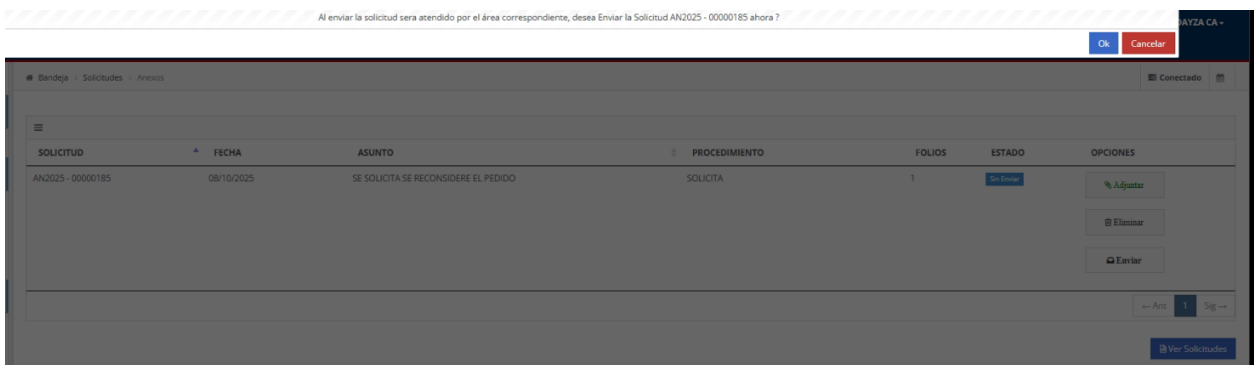
*Aviso de registro de anexo para envío de la información*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 30

*Confirmación de registro de anexo para envío de la información*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Constancia de Registro de envío de solicitud de anexo

### Figura 31

*Constancia de recepción de envío de solicitud de anexo*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Retrospectiva del Sprint

Posterior a la revisión del Sprint, se llevó a cabo la reunión de Retrospectiva del Sprint (Sprint Retrospective), con la finalidad de analizar el desempeño del equipo, los logros alcanzados y los aspectos a mejorar para optimizar los siguientes ciclos de desarrollo del Sistema de Mesa de Partes Virtual.

Durante esta reunión participaron el Scrum Master, el Product Owner y el equipo de desarrollo de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, quienes reflexionaron sobre tres aspectos clave: lo que se hizo bien, lo que podría mejorarse y las acciones que se implementarán en el próximo sprint.

### Aspectos positivos identificados:

- Se cumplió el objetivo del Sprint dentro del plazo establecido, entregando una versión funcional y estable del sistema.

- La comunicación entre los miembros del equipo fue constante y efectiva, facilitando la identificación temprana de incidencias.
- La validación conjunta con las áreas usuarias permitió alinear las funcionalidades del sistema con las necesidades reales de la Municipalidad.
- El uso de control de versiones (Git) y la documentación técnica ayudaron a mantener trazabilidad del código y los avances.

#### **Aspectos por mejorar:**

- Optimizar la gestión del tiempo en las tareas de pruebas e integración para evitar retrasos en la validación final.
- Mejorar la planificación del Sprint considerando tiempos adicionales para la revisión del Product Owner.
- Documentar de forma más detallada los errores detectados y las soluciones aplicadas durante las pruebas.
- Reforzar la capacitación de los usuarios clave para asegurar una validación más fluida de los módulos en futuras iteraciones.

#### **Planificación Del Sprint 2 (Sprint Planning 2)**

##### **Duración del Sprint**

Duración total: 3 semanas (12 días hábiles).

##### **Sprint Goal (Objetivo del Sprint):**

Desarrollar los módulos de recepción de documentos, seguimiento de solicitudes, y control de trámites, garantizando la trazabilidad de los expedientes y la interoperabilidad con el Sistema de Trámite Documentario (SID).

## Sprint Backlog – Tareas desglosadas

**Tabla 16**

*Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-07- HU-08- HU-09- HU-10*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Sprint</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dimensión (Días)</b>
<b>HU-07</b>	Como operador quiero consultar y revisar la recepción la solicitud de documento simple. Para revisar observaciones y acceder a los archivos adjuntos asociados al trámite.	Recepción de control de tramites	y Sprint 2	Alta	Analista Programador	3 días
<b>HU-08</b>	Como operador quiero consultar y revisar la recepción la solicitud de expediente. Para revisar observaciones y acceder a los archivos adjuntos asociados al trámite.	Recepción de control de tramites	y Sprint 2	Alta	Analista Programador	4 días
<b>HU-09</b>	Como operador quiero consultar y revisar la recepción la solicitud de anexo. Para revisar observaciones y	Recepción de control de tramites	y Sprint 2	Alta	Analista Programador	3 días

acceder a los archivos adjuntos asociados al trámite.

<b>HU-10</b>	Como vecino, quiero actualizar los datos de mi cuenta de usuarios, con el fin de mantener mi información de contacto actualizada.	Administración de cuentas	Sprint 2	Alta	Analista Programador	2 días
--------------	---	---------------------------	----------	------	-------------------------	--------

---

*Nota.* Listado de tareas desglosadas HU-07- HU-08- HU-09- HU-10

## Historias de usuario

**Tabla 17**

*Historias de usuario HU-07 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino)*

### **HU-07 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino)**

---

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-07	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	2

#### **Descripción:**

Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud de documento simple, con el fin de conocer el avance de mi trámite, revisar observaciones realizadas por el área correspondiente y acceder a los documentos o archivos adjuntos asociados, garantizando un seguimiento transparente y ágil del proceso.

#### **Observaciones:**

El sistema debe permitir la búsqueda de solicitudes mediante filtros dinámicos que faciliten la localización de los registros, tales como el número de solicitud o expediente, la fecha de registro, el estado del trámite (en proceso, observado o finalizado) y el tipo de documento. Al seleccionar una solicitud, el sistema mostrará el detalle completo del documento, incluyendo los datos del solicitante, la fecha y hora de registro, el estado actual del trámite, las observaciones o comentarios realizados por los operadores, así como el historial de movimientos que refleje las derivaciones o acciones efectuadas durante su atención. Además, el vecino podrá visualizar los documentos adjuntos relacionados con su solicitud, tanto los que haya presentado como aquellos emitidos por la institución en el marco del trámite. El sistema también debe ofrecer la opción de descargar o imprimir el estado del documento simple en formato PDF, con el fin de permitir su respaldo o seguimiento. En caso de que no se encuentren registros coincidentes con los filtros aplicados, se deberá mostrar un mensaje

informativo que indique: “No se encontraron resultados para los criterios de búsqueda seleccionados.”

---

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-07 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento.

### **Tabla 18**

*Historias de usuario HU-08 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino)*

**HU-08** – Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino)

---

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-08	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	4	<b>Sprint asignado:</b>	1
<b>Descripción:</b>			
Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud de expediente, con el propósito de conocer el avance del trámite, revisar observaciones realizadas por las áreas responsables y acceder a los documentos o archivos adjuntos asociados, permitiendo así un seguimiento ágil, transparente y continuo de la gestión de mi expediente.			
<b>Observaciones:</b>			
El sistema debe permitir la búsqueda de expedientes mediante filtros dinámicos que faciliten la localización de registros, tales como el número de expediente, la fecha de registro, el estado del trámite (en proceso, observado o finalizado) y el tipo de procedimiento TUPA. Al seleccionar un expediente, el sistema deberá mostrar su detalle completo, incluyendo los datos del solicitante, la fecha y hora de registro, el estado actual del trámite, así como las			

---

observaciones o comentarios ingresados durante la evaluación. El vecino podrá visualizar y descargar los documentos adjuntos tanto los presentados durante la solicitud como aquellos generados por la entidad municipal durante el proceso. Adicionalmente, el sistema ofrecerá la opción de imprimir o descargar en formato PDF el estado actualizado del expediente, con el propósito de facilitar su respaldo o consulta personal. En caso de que no se encuentren resultados coincidentes con los filtros aplicados, el sistema deberá mostrar un mensaje informativo que indique: “No se encontraron resultados para los criterios de búsqueda seleccionados.”

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-08 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino).

**Tabla 19**

*Historias de usuario HU-09 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino)*

**HU-09** – Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino)

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-09	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	1

**Descripción:**

Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud del anexo, con el fin de conocer su avance, revisar las observaciones registradas por las áreas responsables y acceder a los documentos adjuntos asociados a mi trámite, asegurando un seguimiento transparente y oportuno del proceso.

**Observaciones:**

El sistema debe permitir la búsqueda de solicitudes de anexos mediante filtros dinámicos como número de anexo, expediente o documento asociado, fecha de registro y estado del trámite. Al seleccionar un anexo, se mostrará su detalle completo con los datos del solicitante, información del trámite, observaciones e historial de movimientos. El vecino podrá visualizar, descargar e imprimir en formato PDF los documentos y el estado del anexo. En caso de no encontrarse resultados, el sistema mostrará el mensaje: “No se encontraron resultados para los criterios de búsqueda seleccionados.”

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-09 – Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino)

**Tabla 20**

*Historias de usuario* HU-10 – Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)

**HU-10** – Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)

Historia de usuario

<b>Código :</b>	HU-10	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	2	<b>Sprint asignado:</b>	2

**Descripción:**

Como vecino u operador, quiero actualizar los datos de mi cuenta de usuario, con el propósito de mantener mi información personal y de contacto actualizada, garantizando la correcta recepción de notificaciones, alertas y comunicaciones relacionadas con mis trámites documentarios dentro del Sistema de Mesa de Partes Virtual.

**Observaciones:**

El sistema debe permitir el acceso al módulo de actualización de datos personales desde el perfil del usuario autenticado, ofreciendo la posibilidad de modificar información número de teléfono o celular, dirección de correo electrónico. Durante este proceso, el sistema realizará

una validación automática del correo electrónico ingresado, asegurando que no exista duplicidad con cuentas previamente registradas. Una vez completada la actualización, el sistema mostrará un mensaje de confirmación indicando que los cambios fueron guardados exitosamente. En caso de producirse un error en la validación, por ejemplo, si el correo electrónico ingresado ya se encuentra registrado, el sistema deberá mostrar el mensaje informativo: “El correo electrónico ingresado ya se encuentra registrado. Por favor, ingrese uno diferente.”

---

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-10 – Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)

## **Ejecución del Sprint 2**

Durante el Sprint 2, se desarrollaron las funcionalidades orientadas a la recepción, validación, seguimiento, control y digitalización de los documentos, con el propósito de fortalecer la trazabilidad de los expedientes y garantizar la eficiencia en la atención documentaria municipal.

El trabajo se organizó bajo la metodología ágil Scrum, asegurando una ejecución colaborativa, con entregas incrementales, validación constante con el Product Owner (OTIC) y comunicación fluida con las áreas usuarias.

### **1. Actividades realizadas durante el Sprint**

Las actividades del Sprint 2 se estructuraron en tres semanas de trabajo, distribuidas de la siguiente manera:

#### **Semana 1 – Preparación y configuración técnica**

Durante esta primera etapa se realizaron actividades de análisis, diseño técnico e integración con el sistema existente:

- Revisión del Product Backlog y priorización de las historias seleccionadas (HU-07 a HU-10).

- Configuración del entorno de desarrollo para los nuevos módulos (Visual Studio 2015, SQL Server 2014, GitLab).
- Actualización del modelo entidad–relación de la base de datos, incorporando tablas para trazabilidad, roles, y control de seguimiento.
- Definición de end points API para la integración con el Sistema de Trámite Documentario (SID).
- Diseño de interfaces iniciales para los módulos de recepción y seguimiento.

## **Semana 2 – Desarrollo de funcionalidades principales**

En esta fase se llevó a cabo la codificación de los módulos más importantes del sprint, centrados en la gestión y trazabilidad documental:

- **Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino) (HU-07):**  
Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud de documento simple, con el fin de conocer el avance de mi trámite, revisar observaciones realizadas por el área correspondiente y acceder a los documentos o archivos adjuntos asociados, garantizando un seguimiento transparente y ágil del proceso.
- **Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino) (HU-08):**  
Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud de expediente, con el propósito de conocer el avance del trámite, revisar observaciones realizadas por las áreas responsables y acceder a los documentos o archivos adjuntos asociados, permitiendo así un seguimiento ágil, transparente y continuo de la gestión de mi expediente.
- **Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino) (HU-09):**  
Como vecino, quiero consultar en línea el estado de la solicitud del anexo, con el fin de conocer su avance, revisar las observaciones registradas por las áreas responsables y acceder a los documentos adjuntos asociados a mi trámite, asegurando un seguimiento transparente y oportuno del proceso.
- **Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador) (HU-10):**

Como vecino u operador, quiero actualizar los datos de mi cuenta de usuario, con el propósito de mantener mi información personal y de contacto actualizada, garantizando la correcta recepción de notificaciones, alertas y comunicaciones relacionadas con mis trámites documentarios dentro del Sistema de Mesa de Partes Virtual.

### Semana 3 – Integración, pruebas y despliegue

En la tercera semana se consolidaron las integraciones, validaciones y pruebas finales antes del despliegue:

- Integración completa entre los módulos desarrollados (Recepción, Seguimiento, Digitalización y Dashboard).
- Ejecución de pruebas unitarias e integrales, garantizando la consistencia de los datos entre el sistema web y el SID.
- Validación del cumplimiento de los Criterios de Aceptación (CA) y el Definition of Done (DoD) de cada historia.
- Optimización de consultas SQL para mejorar los tiempos de respuesta.
- Revisión funcional con el Product Owner (OTIC) y representantes de las áreas usuarias.
- Despliegue en ambiente de pruebas y validación final del módulo de trazabilidad y control.

### 2. Reuniones Scrum realizadas

Durante el Sprint 2 se desarrollaron las reuniones establecidas por el marco metodológico Scrum, las cuales permitieron mantener una comunicación fluida, control del avance y gestión de mejoras continuas.

**Tabla 21**

*Reuniones Scrum realizadas*

Tipo de reunión	Frecuencia	Objetivo principal	Participantes
Daily (reunión diaria)	Diaria (15 min)	Monitorear progreso, identificar	el Equipo de desarrollo y Scrum Master

---

		bloqueos y coordinar tareas pendientes.		
Sprint Review	Al finalizar el sprint	Validar entregables con el Product Owner, recibir retroalimentación y aprobar los módulos completados.	Equipo OTIC y Product Owner	técnico. Product
Sprint Retrospective	Posterior a la revisión	Analizar las dificultades, y definir mejoras para el siguiente sprint.	Todo el equipo Scrum	

---

*Nota.* Tabla de reuniones Scrum realizadas.

### 3. Resultados del Sprint

El Sprint 2 concluyó con la entrega completa de las historias de usuario planificadas (HU-07 a HU-10), alcanzando los siguientes resultados:

- Implementación del módulo de consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple, expediente y anexo.
- Integración con el Sistema de Trámite Documentario (SID), asegurando interoperabilidad entre sistemas.
- Desarrollo del módulo de seguimiento fortaleciendo la trazabilidad y el control interno.
- Digitalización de expedientes físicos, reduciendo el uso de papel y facilitando la consulta inmediata.
- Gestión avanzada de roles y usuarios, garantizando seguridad y control de accesos.

- Entrega y validación de la versión 2.0 del Sistema de Mesa de Partes Virtual en ambiente de pruebas institucional.

## **Revisión del Sprint 2**

La revisión del Sprint 2 tuvo como finalidad evaluar los resultados obtenidos en relación con las funcionalidades planificadas en el Sprint Backlog y validar que los entregables cumplieran con los criterios de aceptación definidos en cada historia de usuario.

Esta revisión permitió confirmar que las nuevas implementaciones contribuyen directamente a la mejora de la Gestión Documentaria Municipal, optimizando los procesos de recepción, trazabilidad, seguimiento y digitalización de los documentos, conforme a los objetivos específicos de la investigación.

## **Resultado del sprint**

El **Sprint 2** tuvo una duración de tres semanas y permitió obtener un conjunto de resultados tangibles que consolidan la segunda versión operativa del Sistema de Mesa de Partes Virtual. Estos resultados fueron validados por la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación y las áreas usuarias de la Municipalidad de Jesús María, garantizando el cumplimiento de los criterios de aceptación definidos en el Product Backlog.

## **Evidencias del Sprint 2**

A continuación, se presentan las capturas de pantalla que evidencian los resultados obtenidos durante la ejecución del Sprint 2:

### **Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino)**

El Sistema de Mesa de Partes Virtual permite a los vecinos consultar en línea el estado de sus solicitudes de documentos simples, brindando acceso inmediato a la información sobre el avance del trámite, las observaciones registradas por las áreas correspondientes y los archivos adjuntos asociados.

El proceso inicia cuando el usuario accede al sistema utilizando sus credenciales personales. Desde el panel principal, selecciona la opción **Elementos Enviados “Documentos Simples”**, donde dispone de un conjunto de filtros dinámicos que le permiten realizar búsquedas precisas,

ingresando el número de solicitud, la fecha de registro, el estado del trámite o el tipo de documento.

Una vez ejecutada la búsqueda, el sistema muestra una lista con los resultados que coinciden con los criterios aplicados. El vecino puede seleccionar el documento deseado para visualizar el detalle completo del trámite, incluyendo la información del solicitante, el historial de movimientos, las observaciones registradas y los documentos adjuntos relacionados.

Además, el sistema ofrece la opción de descargar o imprimir el estado actual del documento simple, facilitando su respaldo o presentación en caso necesario. Si no se encuentran resultados, se muestra un mensaje informativo que orienta al usuario a verificar los criterios de búsqueda ingresados.

Este procedimiento garantiza la transparencia y trazabilidad de los trámites documentarios, permitiendo al vecino conocer en tiempo real el estado de su solicitud sin necesidad de acudir presencialmente a la entidad.

### **Procedimiento paso a paso: Consultar estado de documento simple (Vecino)**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual mediante su usuario y contraseña.

#### **2. Selección de la opción:**

En el menú principal, seleccione la opción “Consultar estado de documento simple”.

#### **3. Aplicación de filtros de búsqueda:**

Ingrese uno o varios criterios, como:

- Número de documento simple.
- Fecha de registro.
- Estado del trámite (en proceso, observado, finalizado).
- Haga clic en “Buscar”.

#### **4. Visualización de resultados:**

El sistema mostrará una tabla con los documentos que coincidan con los filtros aplicados.

#### **5. Selección del documento:**

Seleccione el registro correspondiente para visualizar el detalle completo del trámite.

#### **6. Revisión del detalle:**

Se mostrará:

- Datos del solicitante.
- Fecha y hora de registro.
- Estado actual del trámite.
- Observaciones registradas.
- Documentos adjuntos asociados.

#### **7. Descarga o impresión:**

Haga clic en “Imprimir estado” o “Descargar PDF” para obtener una copia digital del estado del documento simple.

#### **8. Mensaje informativo:**

Si no existen registros, el sistema mostrará el mensaje:

**“No se encontraron resultados para los criterios de búsqueda seleccionados.”**

**Figura 32**

*Consultar en línea en el estado de la solicitud de documento simple (Vecino)*

Bandera > Elementos Enviados > Documento Simple Conectado

Listado de Documentos Simples

Filtrar Registros por:

Nro de Solicitud  Expediente  Administrado  Fecha de envío  Visualizar Todos

Visualizar Todos

SOLICITUD	EXPEDIENTE	FEC. ENVIO	ADMINISTRADO	ASUNTO	FOLIOS	OBS	ESTADO	OPCIONES
DS2025 - 00006320	2025-19198	08/10/2025 06:58:40	FREDDY LOAYZA CARDENAS	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	1	1	Generado	<input type="button" value="Ajustar"/> <input type="button" value="Observación"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
DS2025 - 00002748		14/04/2025 16:03:24	FREDDY LOAYZA CARDENAS	RWEQRWEQ	1	1	Observado	<input type="button" value="Ajustar"/> <input type="button" value="Observación"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
DS2025 - 00002746		14/04/2025 16:06:32	FREDDY LOAYZA CARDENAS	PRUEBA DE SISTEMA	1	1	Observado	<input type="button" value="Ajustar"/> <input type="button" value="Observación"/>

Activar Windows

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 33**

*Revisar documentos adjuntos*

Adjuntar Requisitos Obligatorios

Nro Solicitud:

Asunto:

Archivos

Archivo(\*):  Sin archivos seleccionados

Descripción(\*):

ITEM	DESCRIPCION ARCHIVO	ARCHIVO	OPC
1	Archivo Digital 1		

← Ant 1 Sig →

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Figura 34

*Revisar observaciones de documentos*

**Observaciones** X

Nro Solicitud:

Asunto:

☰ Listado de Observaciones

ITEM ▲	OBSERVACION	OPC
1	falla documento de identidad	


← Ant **1** Sig →

**Cerrar**

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 35**

*Constancia de solicitud de documento simple*

 <b>Municipalidad de Jesús María</b>	FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025 HORA IMPRESIÓN : 13:55:21
PAGINA : Página 1 de 1	
<b>Constancia de envío de Solicitud</b>	
<b>TIPO SOLICITUD</b> DOCUMENTO SIMPLE <b>NRO</b> DS2025 - 00006320 <b>ADMINISTRADO</b> FREDDY LOAYZA CARDENAS <b>DOC. IDENTIDAD</b>	
<b>ESTADO</b> GENERADO <b>ASUNTO</b> ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501  <b>OBSERVACIÓN</b>  <b>FOLIOS</b> 1	
<b>PROCEDIMIENTO</b> TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	
<b>FECHA EMISION PAGO</b> <b>FECHA PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b> <b>NRO CUENTA</b>
<b>DOCUMENTO SIMPLE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b> <b>FECHA</b> 08/10/2025 <b>NRO DOC:</b> 2025-19198	
<b>DOCUMENTOS ADJUNTOS</b>	

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Consultar en línea en el estado de la solicitud de expediente (Vecino)**

El Sistema de Mesa de Partes Virtual permite a los vecinos consultar en línea el estado de sus solicitudes de expediente, facilitando un seguimiento transparente, ágil y continuo del trámite. A través de esta funcionalidad, el vecino puede conocer el avance de su expediente, visualizar observaciones registradas por las áreas responsables y acceder a los documentos o archivos adjuntos asociados.

El proceso inicia cuando el vecino accede al sistema utilizando su usuario y contraseña. Una vez dentro, debe dirigirse al módulo “Consultar estado de expediente”, disponible en el menú principal. Desde esta sección, el sistema ofrece filtros dinámicos de búsqueda que permiten localizar un expediente de manera rápida y precisa, utilizando criterios como el número de expediente, la fecha de registro, el estado del trámite o el tipo de procedimiento TUPA vinculado.

Después de ingresar los criterios de búsqueda, el sistema muestra una lista con los expedientes que coinciden con los parámetros seleccionados. El vecino puede elegir el expediente que desea consultar, accediendo a la vista detallada del trámite, donde se muestra la información general, el estado actual, las observaciones realizadas por las áreas correspondientes, el historial de movimientos y los documentos adjuntos disponibles para su revisión.

Finalmente, el sistema ofrece la opción de imprimir o descargar en formato PDF el estado del expediente, permitiendo conservar una copia digital o física del mismo. Si no existen coincidencias con los filtros aplicados, se mostrará un mensaje informativo orientando al usuario a verificar la información ingresada.

Este procedimiento garantiza que los vecinos puedan realizar un seguimiento autónomo y permanente de sus trámites, sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas municipales, fortaleciendo la eficiencia y transparencia del proceso administrativo.

### **Procedimiento paso a paso: Consultar estado de expediente (Vecino)**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual mediante sus credenciales de usuario (correo y contraseña).

#### **2. Ingreso al módulo:**

En el menú principal, seleccione la opción “Expediente”.

#### **3. Aplicación de filtros de búsqueda:**

El sistema presenta una interfaz con campos de búsqueda que permiten filtrar los resultados.

Ingrese uno o varios de los siguientes criterios:

- Número de expediente.
- Fecha de registro.
- Número de solicitud.
- Administrado
- Luego, haga clic en el botón “Buscar”.

#### **4. Visualización de resultados:**

Se mostrará una lista con los expedientes que cumplan con los criterios de búsqueda seleccionados.

Cada registro incluirá datos como:

#### **5. Selección del expediente:**

Haga clic sobre el expediente deseado para acceder al detalle del trámite.

#### **6. Visualización del detalle del expediente:**

El sistema mostrará la siguiente información:

- Datos generales del solicitante.
- Fecha y hora de registro.
- Observaciones realizadas por las áreas correspondientes.
- Documentos adjuntos, disponibles para descarga o visualización.

#### **7. Impresión o descarga:**

Si desea conservar una copia del estado del expediente, seleccione “Imprimir estado” o “Descargar PDF”.

El sistema generará un documento con el detalle completo del trámite.

#### **8. Mensajes informativos:**

Si no se encuentran resultados, el sistema mostrará el mensaje:

“No se encontraron expedientes con los criterios de búsqueda ingresados.”

Si el expediente presenta observaciones, se mostrará un ícono o mensaje de advertencia con el detalle correspondiente.

**Figura 36**

*Consultar estado de expediente (Vecino)*

Activar Windows  
Ve a **Activar Windows** 1 Sig →

SOLICITUD	EXPEDIENTE	FEC. ENVIO	ADMINISTRADO	ASUNTO	FOLIOS	OBS	ESTADO	OPCIONES
EX2025 - 00000459	2025-19199	08/10/2025 06:53:18	FREDDY LOAYZA CARDENAS	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	1	1	Generado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Observación</a> <a href="#">Imprimir</a>
EX2024 - 00000372		28/07/2024 18:20:01	FREDDY LOAYZA CARDENAS	EXPEDIENTE DE PRUEBA	1	1	Generado	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Observación</a> <a href="#">Imprimir</a>
EX00000038		14/08/2020 18:11:37	FREDDY LOAYZA CARDENAS	LICENCIA	1	0	Recepcion	<a href="#">Adjuntar</a> <a href="#">Imprimir</a>

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 37**

*Revisar documentos adjunto*

Activar Windows  
Ve a **Activar Windows** 1 Sig →

**Adjuntar Requisitos Obligatorios**

Nro Solicitud:

Asunto:

**Archivos**

Archivo(\*):  Sin archivos seleccionados

Descripción(\*):

ITEM	DESCRIPCION ARCHIVO	ARCHIVO	OPC
1	Archivo Digital 1		

← Ant 1 Sig →

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Figura 38

Revisar observación de documentos


**Observaciones** X

---

Nro Solicitud:

Asunto:

☰ Listado de Observaciones

ITEM ▲	OBSERVACION	OPC
1	falla la resolucion	

← Ant **1** Sig →

---

**Cerrar**

Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

**Figura 39**

*Imprimir constancia de solicitud*

	<b>Municipalidad de Jesús María</b>	FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025 HORA IMPRESIÓN : 14:01:33
PAGINA : Página 1 de 1		
<b>Constancia de envío de Solicitud</b>		
<b>TIPO SOLICITUD</b>	EXPEDIENTE	
<b>NRO</b>	EX2025 - 00000459	
<b>ADMINISTRADO</b>	FREDDY LOAYZA CARDENAS	
<b>DOC. IDENTIDAD</b>		
<b>ESTADO</b>	GENERADO	
<b>ASUNTO</b>	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	
<b>OBSERVACIÓN</b>		
<b>FOLIOS</b>	1	
<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control - Correo electrónico	
<b>FECHA EMISION PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b>	
<b>FECHA PAGO</b>	<b>NRO CUENTA</b>	
<b>EXPEDIENTE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b>		
<b>FECHA</b>	08/10/2025	<b>NRO DOC:</b> 2025-19199

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### **Consultar en línea en el estado de la solicitud de anexo (Vecino)**

El Sistema de Mesa de Partes Virtual permite a los vecinos consultar en línea el estado de las solicitudes de anexos asociadas a sus trámites, garantizando un seguimiento ágil, transparente y oportuno de cada proceso. A través de esta funcionalidad, el vecino puede conocer el avance del trámite de su anexo, revisar las observaciones registradas por las áreas responsables y acceder a los documentos o archivos adjuntos relacionados.

El proceso se inicia cuando el vecino ingresa al sistema utilizando sus credenciales de usuario. Una vez dentro, debe acceder al módulo “Consultar estado de anexos”, ubicado en el menú principal. En esta sección, el sistema ofrece filtros de búsqueda dinámicos que permiten localizar fácilmente los anexos registrados, aplicando criterios como el número de anexo, número de expediente o documento simple asociado, fecha de registro o estado del trámite.

Al ejecutar la búsqueda, el sistema muestra una lista de resultados con los anexos que cumplen con los criterios seleccionados. Desde allí, el vecino puede seleccionar el registro deseado para acceder al detalle completo del anexo, donde se muestran los datos generales, el estado actual del trámite, las observaciones realizadas por las áreas responsables, el historial de movimientos y los documentos adjuntos disponibles para revisión o descarga.

Finalmente, el sistema brinda la opción de imprimir o descargar el estado del anexo en formato PDF, permitiendo conservar un registro digital o físico del seguimiento realizado. Si los datos ingresados no arrojan resultados, el sistema mostrará un mensaje informativo orientando al usuario a revisar la información ingresada.

De esta manera, el sistema de mesa de partes virtual asegura que los vecinos puedan realizar un control continuo y autónomo de los anexos presentados, promoviendo la eficiencia administrativa y la transparencia en la gestión documentaria municipal.

### **Procedimiento paso a paso: Consultar estado de anexo (Vecino)**

#### **9. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual mediante sus credenciales de usuario (correo y contraseña).

#### **10. Ingreso al módulo:**

En el menú principal, seleccione la opción “Anexo”.

#### **11. Aplicación de filtros de búsqueda:**

El sistema presenta una interfaz con campos de búsqueda que permiten filtrar los resultados.

Ingrese uno o varios de los siguientes criterios:

- Número de expediente.
- Fecha de registro.
- Número de solicitud.
- Administrado

- Luego, haga clic en el botón “Buscar”.

## **12. Visualización de resultados:**

Se mostrará una lista con los expedientes que cumplan con los criterios de búsqueda seleccionados.

Cada registro incluirá datos como:

## **13. Selección del anexo:**

Haga clic sobre el anexo deseado para acceder al detalle del trámite.

## **14. Visualización del detalle del anexo:**

El sistema mostrará la siguiente información:

- Datos generales del solicitante.
- Fecha y hora de registro.
- Observaciones realizadas por las áreas correspondientes.
- Documentos adjuntos, disponibles para descarga o visualización.

## **15. Impresión o descarga:**

Si desea conservar una copia del estado del anexo, seleccione “Imprimir estado” o “Descargar PDF”.

El sistema generará un documento con el detalle completo del trámite.

## **16. Mensajes informativos:**

Si no se encuentran resultados, el sistema mostrará el mensaje:

“No se encontraron expedientes con los criterios de búsqueda ingresados.”

Si el anexo presenta observaciones, se mostrará un ícono o mensaje de advertencia con el detalle correspondiente.

## Figura 40

Consultar estado de anexo (Vecino)

# Bandeja > Solicitudes > Anexos Recepción Conectado

Listado de Anexos

Filtrar Registros por :

Nro de Solicitud  Expediente  Administrado  Fecha de envío  Visualizar Todos

Visualizar Todos

≡ Listado de Documentos Simples Descargar v

SOLICITUD	EXPEDIENTE	FEC. ENVIO	ADMINISTRADO	ASUNTO	FOLIOS	OBS	ESTADO	OPCIONES
AN2025-00000185	2025-00003	SOLICITA	08/10/2025 06:57:14	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO	1	Generado Adjuntar Observación Imprimir
AN2024-00000001	RETIRO O DESGLOSE DE DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE	28/07/2024 18:40:19	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	PRUEBA DE ANEXO		1	Generado Adjuntar Observación Imprimir

-- Ant 1 Sig --

Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

## Figura 41

Revisar archivos adjuntos

Adjuntar Requisitos Obligatorios

Nro Solicitud: AN2025 - 00000185

Asunto: SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO

Archivos

Archivo(\*):  Sin archivos seleccionados

Descripción(\*):

ITEM	DESCRIPCION ARCHIVO	ARCHIVO	OPC
1	Archivo Digital 1		

-- Ant 1 Sig --

Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

## Figura 42

*Revisar observación de documentos*

**Observaciones** x

Nro Solicitud:

Asunto:

☰ Listado de Observaciones

ITEM ▲	OBSERVACION	OPC
1	falta dni	

← Ant **1** Sig →

**Cerrar**

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Figura 43

*Imprimir constancia de solicitud*

 <b>Municipalidad de Jesús María</b>	FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025 HORA IMPRESIÓN : 14:15:58
PAGINA : Página 1 de 1	
<b>Constancia de envío de Solicitud</b>	
<b>TIPO SOLICITUD</b> DOCUMENTO SIMPLE <b>NRO</b> AN2025 - 00000185 <b>ADMINISTRADO</b> FREDDY LOAYZA CARDENAS <b>DOC. IDENTIDAD</b>	
<b>ESTADO</b> GENERADO <b>ASUNTO</b> SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO  <b>OBSERVACIÓN</b>  <b>FOLIOS</b> 1	
<b>PROCEDIMIENTO</b> SOLICITA	
<b>FECHA EMISION PAGO</b> <b>FECHA PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b> <b>NRO CUENTA</b>
<b>DOCUMENTO SIMPLE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b> <b>FECHA</b> 02/01/2025 <b>NRO DOC:</b> 2025-00003	

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

### Actualizar los datos de mi cuenta usuario (Vecino u operador)

El Sistema de Mesa de Partes Virtual permite a los vecinos y operadores mantener su información personal y de contacto actualizada mediante la funcionalidad de actualización de datos de usuario. Esta opción garantiza que las notificaciones, alertas y comunicaciones relacionadas con los trámites documentarios se envíen correctamente al correo electrónico o número telefónico vigente, asegurando la continuidad y eficiencia en la comunicación con la municipalidad.

El proceso inicia cuando el usuario accede al sistema con sus credenciales personales. Una vez dentro, debe dirigirse al módulo “Mi cuenta” o “Actualizar datos de usuario”, ubicado en el menú principal. En esta sección, el sistema muestra los datos registrados del usuario, tales como dirección de correo electrónico, número de teléfono y otros campos relevantes.

El usuario puede modificar los datos permitidos, como correo electrónico, teléfono. Durante este proceso, el sistema realiza una validación automática del correo electrónico, asegurando que sea único y no esté registrado en otra cuenta. Si la validación es exitosa, el sistema habilita el botón “**Grabar Datos**” para proceder con la actualización.

Al confirmar los cambios, el sistema muestra un mensaje de notificación indicando que la información ha sido actualizada correctamente. En caso de que el correo ingresado ya se encuentre asociado a otra cuenta, el sistema mostrará una alerta informativa para que el usuario registre una dirección diferente.

De esta manera, el proceso de actualización de datos contribuye a mantener la base de usuarios del sistema de Mesa de Partes Virtual actualizada, fortaleciendo la comunicación efectiva y la seguridad de la información institucional.

### **Procedimiento paso a paso: Actualizar datos de usuario**

#### **1. Acceso al sistema:**

Ingrese al Sistema de Mesa de Partes Virtual utilizando su usuario y contraseña registrados.

#### **2. Ingreso al módulo de actualización:**

Desde el menú principal, seleccione la opción “Mi cuenta” o “Actualizar datos de usuario”.

#### **3. Visualización de información registrada:**

El sistema mostrará un formulario con los datos personales actuales del usuario, tales como:

- Correo electrónico.

- Teléfono de contacto.

#### **4. Modificación de datos:**

Edite los campos que desee actualizar.

Puede modificar el correo electrónico, número de teléfono o dirección de contacto.

Los campos bloqueados corresponden a datos que no pueden ser modificados directamente (por ejemplo, tipo y número de documento).

#### **5. Validación del correo electrónico:**

Al ingresar un nuevo correo, el sistema ejecuta una validación automática para verificar que no exista duplicidad.

Si el correo es válido y único, el sistema permitirá continuar.

#### **6. Si el correo ya está registrado, se mostrará un mensaje informativo:**

“El correo electrónico ingresado ya se encuentra asociado a otra cuenta. Por favor, utilice uno diferente.”

#### **Confirmación y guardado de cambios:**

Una vez revisada la información, haga clic en el botón **“Grabar Datos”**.

El sistema mostrará un mensaje de confirmación:

“Los datos de su cuenta han sido actualizados exitosamente.”

#### **Mensajes de error o advertencia:**

- Si algún campo obligatorio está vacío, se mostrará un mensaje: “Complete todos los campos requeridos antes de continuar.”
- Si ocurre un error de conexión, el sistema notificará: “No se pudo actualizar la información. Intente nuevamente más tarde.”

## Figura 44

### Actualizar datos de usuario

Panel > Cambio de Datos > Conectado 8/10/2025

Datos del Ciudadano

Tipo Documento	N° de Documento	
DNI	47985086	
Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre Completo ó Razón Social
LOAYZA	CARDENAS	FREDDY
Teléfono (casa/oficina)	Telf.Celular	Email address
2645103	951309644	loayza10@hotmail.com

Grabar Datos

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Sprint Planning 3 – Recepción, Seguimiento y Control Documentario

Duración del Sprint

Duración total: 3 semanas (13 días hábiles)

### Sprint Goal (Objetivo del Sprint):

Implementar los módulos de recepción, validación, seguimiento y trazabilidad de los documentos, expedientes y anexos, fortaleciendo el control del flujo documentario y la comunicación con los vecinos.

## Sprint Backlog – Tareas desglosadas

**Tabla 22**

*Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-11 hasta HU-13*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Sprint</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dimensión (Días)</b>
<b>HU-11</b>	Como vecino u operador, se requiere cambiar la clave de acceso al sistema, con el fin de mantener la seguridad de la cuenta y proteger la información personal y documentaria.	Administración de cuentas	Sprint 3	Alta	Analista Programador	2 días
<b>HU-12</b>	Como operador, requiero documentos simples enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de tramites	Sprint 3	Alta	Analista Programador	3 días
<b>HU-13</b>	Como operador, requiero expediente enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de tramites	Sprint 3	Alta	Analista Programador	3 días

Nota. Tabla de Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-11 hasta HU-13

**Tabla 23**

*Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-14 hasta HU-15*

<b>Id de la Historia</b>	<b>Enunciado de la historia de usuario</b>	<b>Modulo</b>	<b>Sprint</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Dimensión (Días)</b>
<b>HU-14</b>	Como operador, requiero Receptoran anexo enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.	Recepción y control de tramites	Sprint 3	Alta	Analista Programador	2 días
<b>HU-15</b>	Como operador, deseo realizar el seguimiento de las solicitudes registradas en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, para verificar su estado, acceder a los documentos asociados, generar constancias y mantener informados a los vecinos sobre el avance de su trámite.	Recepción y control de tramites	Sprint 3	Alta	Analista Programador	3 días

Nota. Tabla de Sprint Backlog – Tareas desglosadas HU-14 hasta HU-15

## Historias de usuario

**Tabla 24**

*Historias de usuario HU-11 – Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador)*

### HU-11 – Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador)

---

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-11	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	3
<b>Descripción:</b>			
Como vecino u operador, quiero cambiar mi clave de acceso al Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de mantener la seguridad de mi cuenta y proteger mi información personal, garantizando un acceso seguro y confiable al sistema.			
<b>Observaciones:</b>			
El sistema debe permitir el acceso al módulo “Cambiar contraseña” desde la cuenta del usuario autenticado. Para realizar el cambio, el usuario deberá ingresar su contraseña actual, la nueva contraseña y su respectiva confirmación. La nueva contraseña deberá cumplir con los parámetros de seguridad establecidos, los cuales exigen un mínimo de ocho caracteres y una combinación de letras, números y símbolos. El sistema validará que la nueva contraseña sea diferente a la anterior y, si la verificación es correcta, procederá a actualizarla, mostrando un mensaje de confirmación que indique: “Su contraseña ha sido cambiada exitosamente.” Asimismo, se enviará una notificación automática al correo electrónico registrado, informando al usuario sobre la modificación realizada. En caso de que la contraseña actual no coincida o que las nuevas contraseñas ingresadas no sean iguales entre sí, el sistema deberá mostrar el mensaje de error correspondiente.			

---

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-11 – Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador)

**Tabla 25***Historias de usuario HU-12 – Recepcionar documentos simples (operador)***HU-12 – Recepcionar documentos simples (operador)**

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-12	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre</b>	Recepcionar documentos		
<b>historia:</b>	simples (operador)		
<b>Prioridad</b>	en Alta	<b>Esfuerzo</b>	en Alta
<b>negocio:</b>		<b>desarrollo:</b>	
<b>Esfuerzo</b>	3	<b>Sprint</b>	3
<b>estimado (días):</b>		<b>asignado:</b>	
<b>Descripción:</b>			
<p>Como operador, requiero recepcionar los documentos simples enviados por los vecinos a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el propósito de validar la información, observar en caso de inconsistencias y, si todo está conforme, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente, asegurando la trazabilidad y formalidad del trámite documentario.</p>			
<b>Observaciones:</b>			
<p>El sistema debe permitir al operador acceder al módulo “Recepción de documentos simples”, donde se visualiza la bandeja con los documentos recibidos. Dentro de este módulo, el operador podrá filtrar y seleccionar los documentos pendientes de revisión mediante una búsqueda dinámica basada en criterios como número de solicitud, fecha, estado o remitente. Al seleccionar un documento, el sistema mostrará los datos generales del trámite, junto con los archivos adjuntos enviados por el vecino. El operador tendrá la posibilidad de validar la información y los documentos recibidos, así como registrar observaciones en caso de detectar inconsistencias o errores en el envío. Si la solicitud cumple con los requisitos, el operador podrá confirmar su recepción, lo que generará automáticamente la transferencia al sistema de escritorio para la asignación de un número único de documento. Una vez numerado, el sistema enviará una notificación al vecino por correo electrónico, adjuntando la constancia digital de recepción. Asimismo, el operador podrá imprimir la constancia de envío original,</p>			

que incluirá los datos del trámite, la fecha, el número asignado y las observaciones registradas, si las hubiera. En los casos en que el documento presente observaciones, el sistema deberá cambiar su estado a “Observado” y notificar al vecino indicando los motivos correspondientes.

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-12 – Recepcionar documentos simples (operador)

**Tabla 26**

*Historias de usuario HU-13 – Recepcionar expediente (operador)*

**HU-13 – Recepcionar expediente (operador)**

Historia de usuario

<b>Código :</b>	HU-13	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Recepcionar expediente (operador)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	3

**Descripción:**

Como operador, requiero recepcionar los expedientes enviados por los vecinos a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el propósito de validar la información y los documentos adjuntos, realizar observaciones en caso de inconsistencias y, si todo está conforme, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de expediente, además de notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente, garantizando así la trazabilidad, formalidad y transparencia del trámite documentario.

**Observaciones:**

El sistema debe permitir al operador acceder al módulo “Recepción de expedientes”, donde podrá visualizar, filtrar y seleccionar expedientes recibidos por los vecinos según número de solicitud, fecha, estado o remitente.

Al seleccionar un expediente, se mostrará toda la información del trámite (datos del solicitante, procedimiento TUPA y documentos adjuntos).

El operador podrá verificar la información, registrar observaciones en caso de inconsistencias o confirmar la recepción si cumple los requisitos.

Al confirmar, el sistema generará la transferencia al sistema de escritorio, asignará un número único de expediente, enviará una notificación al vecino con la constancia digital, y permitirá imprimir la constancia con los datos y observaciones.

Si el expediente es observado, su estado cambiará a “Observado” y se notificará al vecino con los motivos.

---

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-13 – Recepcionar expediente (operador)

**Tabla 27**

*Historias de usuario HU-14 – Recepcionar anexo (operador)*

**HU-14 – Recepcionar anexo (operador)**

---

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-14	Responsable:	Analista Programador
Nombre historia:	Recepcionar anexo (operador)		
Prioridad negocio:	en Alta	Esfuerzo desarrollo:	en Alta
Esfuerzo estimado (días):	3	Sprint asignado:	3
<b>Descripción:</b>			
Como operador, requiero Recepcionar anexo enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.			
<b>Observaciones:</b>			
El sistema permitirá al operador acceder al módulo “Recepción de anexos”, donde podrá visualizar, filtrar y seleccionar anexos pendientes de revisión por número de expediente, tipo de documento, estado o fecha de envío.			
Al seleccionar un anexo, se mostrará el detalle del expediente o documento asociado, los datos del remitente y los archivos adjuntos.			

---

El operador podrá verificar los archivos (formato PDF, JPG o PNG, máx. 10 MB), registrar observaciones por errores o inconsistencias, o confirmar la recepción si todo está conforme. Al confirmar, el sistema realizará la transferencia al sistema de escritorio, asignará el Número Único de Documento y enviará al vecino una notificación con la constancia digital del anexo recibido.

El operador podrá imprimir la constancia para control interno. Si el anexo presenta observaciones, el sistema cambiará su estado a “Observado” y notificará al vecino con los motivos correspondientes.

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-14 – Recepcionar anexo (operador)

**Tabla 28**

*Historias de usuario HU-15 – Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)*

**HU-15 – Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)**

Historia de usuario			
<b>Código :</b>	HU-15	<b>Responsable:</b>	Analista Programador
<b>Nombre historia:</b>	Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)		
<b>Prioridad negocio:</b>	en Alta	<b>Esfuerzo desarrollo:</b>	en Alta
<b>Esfuerzo estimado (días):</b>	3	<b>Sprint asignado:</b>	3

**Descripción:**

Como operador, deseo realizar el seguimiento de las solicitudes registradas en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de verificar el estado de cada trámite, acceder a los documentos y archivos adjuntos asociados, generar constancias y mantener informados a los vecinos sobre el avance de sus gestiones, garantizando una administración eficiente y transparente del flujo documentario.

**Observaciones:**

El sistema debe contar con un módulo de seguimiento de solicitudes exclusivo para operadores, que permita consultar y monitorear los trámites registrados en el Sistema de Mesa de Partes Virtual.

El operador podrá filtrar solicitudes por tipo de trámite, número de expediente, estado, fechas o datos del vecino. Los resultados se mostrarán en una tabla con información resumida (número, tipo, fecha, estado y responsable).

Al seleccionar una solicitud, se visualizará su detalle completo, incluyendo datos del remitente, documentos y anexos asociados, historial de acciones (recepciones, observaciones, transferencias, notificaciones) y las constancias o comunicaciones emitidas. El sistema permitirá generar e imprimir constancias, así como exportar la información en Excel o PDF para fines de control o respaldo.

El operador podrá registrar observaciones internas sobre inconsistencias o demoras, las cuales quedarán registradas en el historial del trámite para asegurar la trazabilidad y transparencia del proceso.

---

*Nota.* Tabla de Historias de usuario HU-15 – Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)

### **Ejecución del Sprint 3**

El Sprint 3 tuvo como propósito consolidar la etapa final de implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual, enfocándose en la integración total del sistema, optimización del rendimiento, pruebas finales con usuarios y despliegue del entorno de producción.

Durante este sprint se fortalecieron las funcionalidades existentes y se incorporaron mejoras derivadas de la retroalimentación del Sprint 2, asegurando una experiencia de usuario más fluida, confiable y segura.

#### **1. Actividades realizadas durante el Sprint 3**

Las actividades se desarrollaron en tres semanas, organizadas según las prioridades técnicas y funcionales:

#### **Semana 1 – Preparación y configuración técnica**

- Actualización del entorno de pruebas y creación del entorno de producción en el servidor municipal.
- Configuración de certificados digitales SSL/TLS para garantizar la comunicación segura entre módulos.
- Migración de la base de datos al servidor principal de SQL Server 2014 con respaldo automático y monitoreo.
- Implementación de logs y auditoría de eventos para seguimiento del uso del sistema.
- Revisión del Product Backlog y priorización de las historias HU-11 a HU-15, centradas en estabilidad y monitoreo.

## **Semana 2 – Desarrollo de funcionalidades principales**

HU-11 – Cambiar la clave de acceso al sistema (vecino u operador)

Como vecino u operador, quiero cambiar mi clave de acceso al Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de mantener la seguridad de mi cuenta y proteger mi información personal, garantizando un acceso seguro y confiable al sistema.

HU-12 – Recepcionar documentos simples (operador)

Como operador, requiero recepcionar los documentos simples enviados por los vecinos a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el propósito de validar la información, observar en caso de inconsistencias y, si todo está conforme, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente, asegurando la trazabilidad y formalidad del trámite documentario.

HU-13 – Recepcionar expediente (operador)

Como operador, requiero recepcionar los expedientes enviados por los vecinos a través del Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el propósito de validar la información y los documentos adjuntos, realizar observaciones en caso de inconsistencias y, si todo está conforme, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de expediente, además de notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente, garantizando así la trazabilidad, formalidad y transparencia del trámite documentario.

#### HU-14 – Recepcionar anexo (operador)

Como operador, requiero Recepcionar anexo enviados por los vecinos, validarlos u observarlos y, si están conformes, transferirlos al sistema de escritorio para generar un número único de documento, notificar al vecino y emitir la constancia correspondiente.

#### HU-15 – Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)

Como operador, deseo realizar el seguimiento de las solicitudes registradas en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, con el fin de verificar el estado de cada trámite, acceder a los documentos y archivos adjuntos asociados, generar constancias y mantener informados a los vecinos sobre el avance de sus gestiones, garantizando una administración eficiente y transparente del flujo documentario.

### **Semana 3 – Integración, pruebas y despliegue**

- Integración del módulo de notificaciones con el sistema de correo institucional (Zimbra).
- Validación de interoperabilidad con el Sistema de Trámite Documentario (SID).
- Pruebas unitarias y funcionales con el equipo técnico y usuarios de las áreas de trámite documentario.
- Capacitación al personal sobre nuevas funcionalidades.
- Despliegue controlado del sistema en ambiente de producción.

### **2. Reuniones Scrum realizadas**

Durante el Sprint 3 se mantuvo la estructura metodológica del marco Scrum, con reuniones orientadas al control de avance y validación de resultados.

Tipo de reunión	Frecuencia	Objetivo principal	Participantes
Daily Scrum (reunión diaria)	Diaria (15 min)	Revisar el avance del día anterior, tareas pendientes y bloqueos.	Equipo de desarrollo y Scrum Master

Sprint Review	Al finalizar el sprint	Presentar los entregables al Product Owner y validar cumplimiento de objetivos.	Equipo técnico. OTIC y Product Owner
Sprint Retrospective	Posterior a la revisión	Analizar las dificultades, aciertos y definir mejoras para el siguiente sprint.	Todo el equipo Scrum

*Nota.* Tabla de reuniones de Scrum realizadas.

### 3. Resultados del Sprint 3

El Sprint 3 culminó con la entrega completa de las historias de usuario planificadas (HU-11 a HU-15) y la implementación final del sistema en ambiente productivo, cumpliendo con todos los criterios técnicos y funcionales.

### 4. Revisión del Sprint

Durante la revisión del Sprint 3, se presentaron las nuevas funcionalidades al Product Owner (OTIC) y a los operadores de trámite documentario.

Los usuarios realizaron pruebas funcionales y de rendimiento, confirmando la correcta integración del sistema, el cumplimiento de los criterios de aceptación y la mejora significativa en la trazabilidad de expedientes.

### 5. Resultado del sprint

#### Cambio de clave de acceso al sistema (vecino u operador)

El Sistema de Mesa de Partes Virtual permite a los vecinos y operadores cambiar su clave de acceso de manera segura y sencilla, con el propósito de mantener la confidencialidad de su información y reforzar la protección de sus cuentas.

A través de la opción “Cambiar contraseña”, disponible dentro del perfil del usuario autenticado, el sistema guía al usuario en un proceso de verificación y actualización de su clave. Este procedimiento requiere ingresar la contraseña actual, establecer una nueva contraseña que cumpla con los parámetros de seguridad establecidos y confirmar la coincidencia entre ambas. Durante el proceso, el sistema valida que la contraseña actual sea correcta y que la nueva cumpla con las condiciones mínimas de seguridad, como longitud, combinación de caracteres y unicidad respecto a la anterior. Una vez confirmadas las validaciones, el sistema actualiza la información y notifica al usuario sobre el cambio exitoso, asegurando un acceso confiable y protegido al sistema.

### **Procedimiento paso a paso (Manual de Usuario)**

#### **1. Acceso a la opción de cambio de clave**

- Inicie sesión en el Sistema de Mesa de Partes Virtual con su usuario y contraseña actuales.
- Diríjase al menú principal y seleccione la opción “Perfil” o “Configuración de cuenta”.
- Dentro del perfil, haga clic en la opción “Cambiar contraseña”.

#### **2. Validación de la contraseña actual**

- En la ventana de cambio de contraseña, ingrese su contraseña actual en el campo correspondiente.
- El sistema verificará que la contraseña ingresada sea correcta antes de continuar con el proceso.
- Si la contraseña no coincide, se mostrará el mensaje:
- “La contraseña actual ingresada es incorrecta. Por favor, inténtelo nuevamente.”

#### **3. Ingreso y validación de la nueva contraseña**

- Ingrese la nueva contraseña que desea establecer.
- La nueva contraseña debe cumplir con los siguientes parámetros de seguridad:

- Tener un mínimo de 8 caracteres.
- Incluir letras mayúsculas y minúsculas.
- Contener al menos un número y un símbolo especial (por ejemplo: @, #, \$, %).
- En el campo siguiente, confirme la nueva contraseña repitiéndola exactamente igual.
- Si las contraseñas no coinciden, el sistema mostrará el mensaje:
- “Las contraseñas no coinciden. Verifique e intente nuevamente.”

**Figura 45**

*Cambio de clave de acceso al sistema (vecino u operador)*

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## **Recepcionar documentos simples (operador)**

El procedimiento de recepción de documentos simples en el Sistema de Mesa de Partes Virtual permite al operador gestionar los trámites enviados por los vecinos de manera digital, garantizando la validación, registro y trazabilidad de cada documento ingresado.

A través del módulo “Recepción de documentos simples”, el operador puede acceder a la bandeja de documentos recibidos, filtrar los registros pendientes de revisión y visualizar la información general del trámite junto con los archivos adjuntos. Durante esta etapa, el operador tiene la posibilidad de verificar la validez de la información, registrar observaciones si se detectan inconsistencias o errores, y confirmar la recepción de los documentos que estén conformes.

Una vez que la solicitud es validada, el sistema realiza la transferencia automática al sistema de escritorio, donde se genera el número único de documento. Tras la numeración, se emite

una constancia digital que es enviada por correo electrónico al vecino, confirmando la recepción del trámite. Además, el operador puede imprimir la constancia de envío original, la cual contiene los datos del trámite, la fecha, el número asignado y las observaciones registradas, asegurando la formalidad y trazabilidad del proceso documentario.

## **Procedimiento paso a paso (Manual de Usuario – Operador)**

### **1. Acceso al módulo y visualización de la bandeja**

- Inicie sesión en el Sistema de Mesa de Partes Virtual con su usuario y contraseña.
- Desde el menú principal, seleccione la opción “Recepción de documentos simples”.
- El sistema mostrará la bandeja de documentos recibidos, donde se visualizan los trámites enviados por los vecinos.
- Utilice los filtros dinámicos (número de solicitud, fecha, estado o remitente) para ubicar los documentos pendientes de revisión.

### **2. Selección del documento y revisión de la información**

Seleccione un documento de la lista para visualizar su detalle completo.

El sistema mostrará la información general del trámite, incluyendo:

- Datos del vecino remitente.
- Fecha y hora de recepción.
- Estado actual del trámite.
- Archivos adjuntos enviados por el vecino.
- Revise cuidadosamente la información y verifique que los documentos adjuntos sean legibles, completos y coherentes con el tipo de trámite.

### **3. Registrar observaciones (opcional)**

- Si detecta inconsistencias, errores o documentación incompleta, haga clic en la opción “Añadir observación”.
- Ingrese las observaciones correspondientes, indicando los motivos de la observación.

- Al guardar, el sistema cambiará automáticamente el estado del documento a “Observado”.
- Se enviará una notificación automática al vecino informando los motivos de la observación y solicitando la corrección o reenvío del trámite.

#### **4. Confirmar recepción y generar transferencia**

- Si la información es correcta y completa, seleccione la opción “Confirmar recepción”.
- El sistema realizará la transferencia automática al sistema de escritorio para la generación del número único de documento.
- Espere unos segundos mientras el sistema procesa la numeración.
- Una vez generado el número, el documento quedará registrado como “Recepcionado y numerado”.

#### **5. Notificación al vecino y emisión de constancia**

El sistema enviará de forma automática un correo electrónico de notificación al vecino, indicando que su documento ha sido recepcionado correctamente.

- En el correo se adjuntará la constancia digital de recepción, la cual contendrá:
- Número único de documento.
- Datos del trámite.
- Fecha y hora de recepción.
- Observaciones (si las hubiera).

#### **6. Impresión de la constancia de envío original**

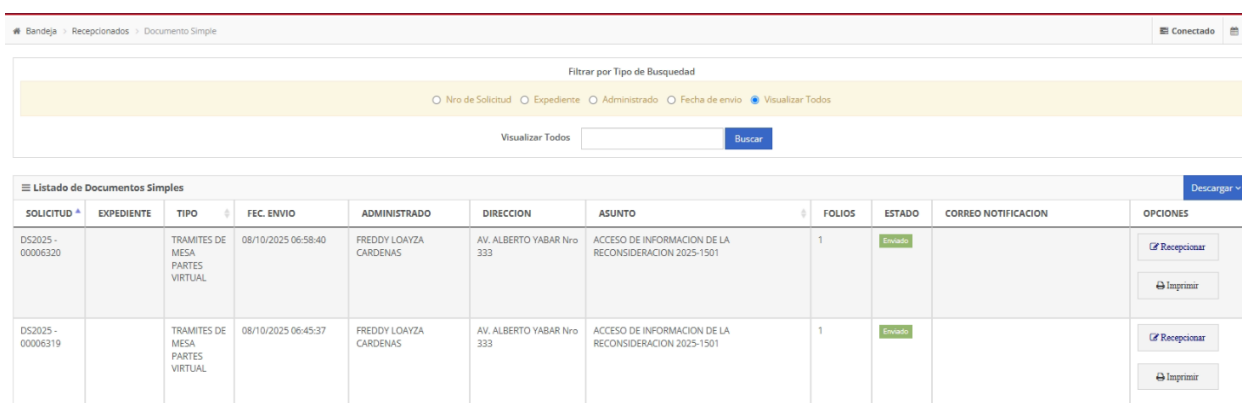
- Desde la misma interfaz, seleccione la opción “Imprimir constancia”.
- Verifique que la constancia incluya toda la información necesaria: número de documento, fecha, remitente y observaciones.

## 7. Recomendaciones operativas

- Revise diariamente la bandeja de documentos pendientes para evitar retrasos en la atención.
- En caso de errores en la transferencia o numeración, comuníquese con el administrador del sistema Mesa de Partes Virtual.
- Mantenga actualizado su perfil de operador para recibir las notificaciones del sistema sin inconvenientes.

**Figura 46**

*Recepcionar documentos simples (operador)*



Bandjeja > Recepcionados > Documento Simple Conectado

Filtrar por Tipo de Búsqueda

Nro de Solicitud  Expediente  Administrado  Fecha de envío  Visualizar Todos

Visualizar Todos

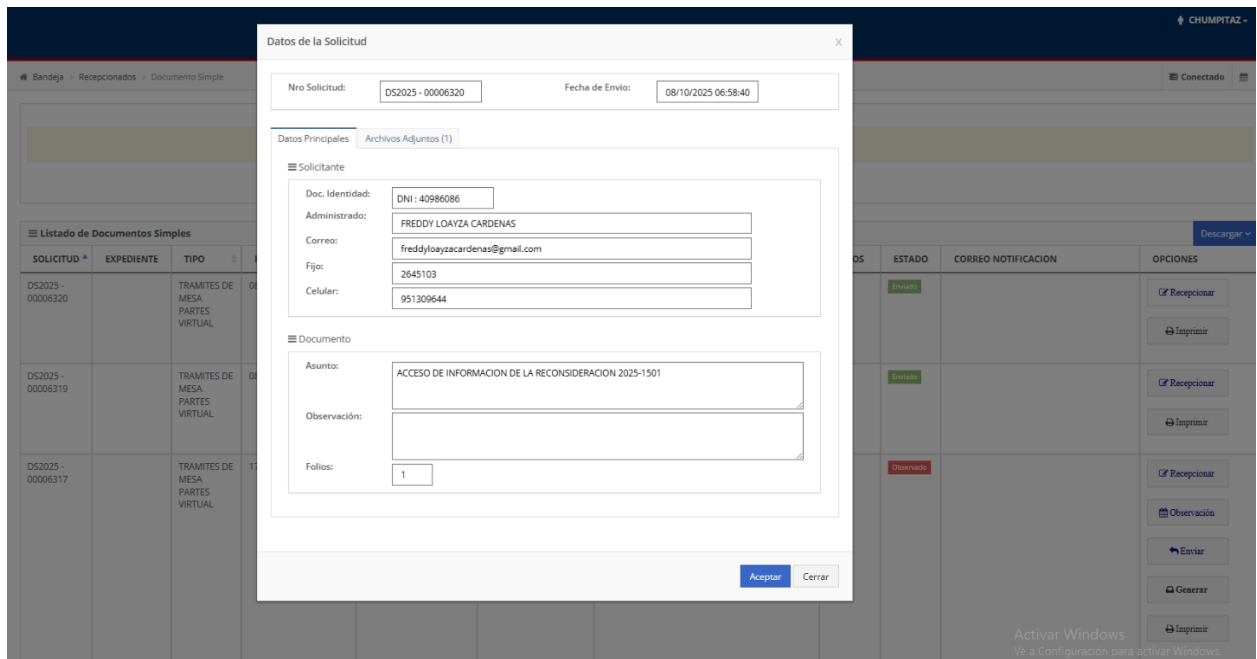
≡ Listado de Documentos Simples Descargar

SOLICITUD *	EXPEDIENTE	TIPO	FEC. ENVIO	ADMINISTRADO	DIRECCION	ASUNTO	FOLIOS	ESTADO	CORREO NOTIFICACION	OPCIONES
DS2025 - 00006320		TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	08/10/2025 06:58:40	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	1	Enviado		<input type="button" value="Recepcionar"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
DS2025 - 00006319		TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	08/10/2025 06:45:37	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	1	Enviado		<input type="button" value="Recepcionar"/> <input type="button" value="Imprimir"/>

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 47**

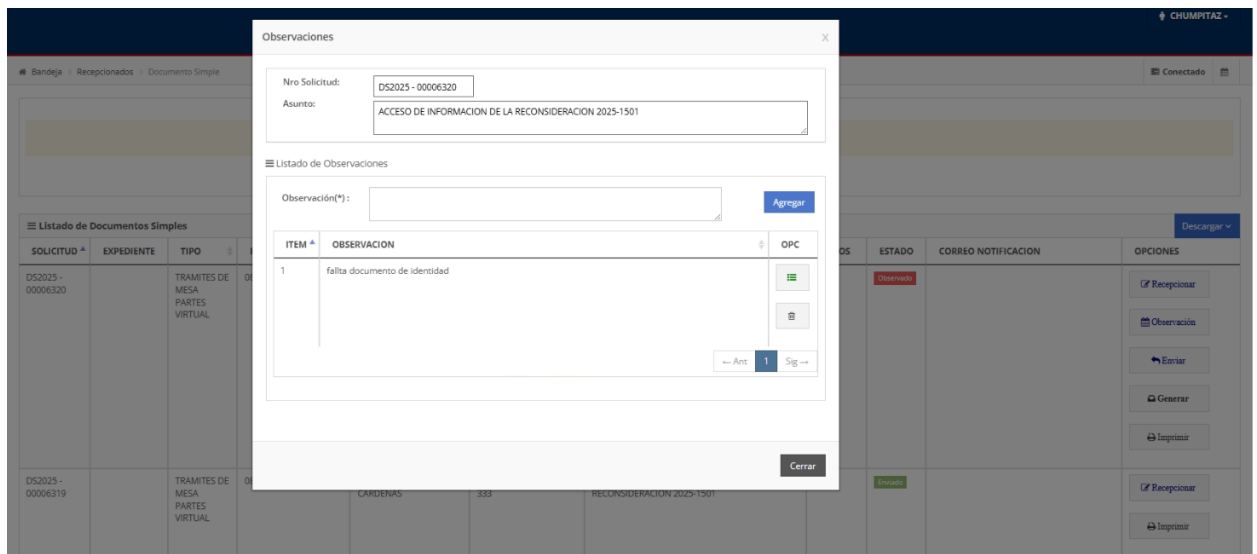
*Recepcionar documentos adjuntos.*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 48**

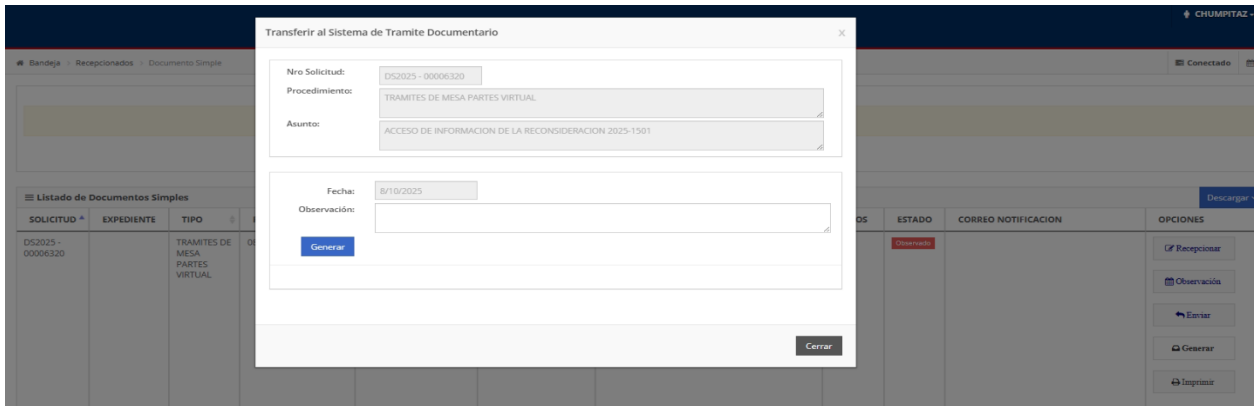
*Ingresar observaciones*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 49**

*Transferir documento al sistema.*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 50**

*Imprimir constancia solicitud*

 **Municipalidad de Jesús María**

FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025  
HORA IMPRESIÓN : 11:47:45

PAGINA : Página 1 de 1

### Constancia de envío de Solicitud

<b>TIPO SOLICITUD</b>	DOCUMENTO SIMPLE
<b>NRO</b>	DS2025 - 00006320
<b>ADMINISTRADO</b>	FREDDY LOAYZA CARDENAS
<b>DOC. IDENTIDAD</b>	

<b>ESTADO</b>	GENERADO
<b>ASUNTO</b>	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501
<b>OBSERVACIÓN</b>	
<b>FOLIOS</b>	1

<b>PROCEDIMIENTO</b>	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL
----------------------	---------------------------------

<b>FECHA EMISION PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b>
<b>FECHA PAGO</b>	<b>NRO CUENTA</b>

<b>DOCUMENTO SIMPLE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>FECHA</b>	08/10/2025	<b>NRO DOC:</b>	2025-19198

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 51

### Constancia virtual de recepción de solicitud

Estimado(a) ciudadano(a):

Se registró su **DOCUMENTO SIMPLE** con los siguientes datos:

REGISTRO DE DOCUMENTO SIMPLE			
FECHA	DÍA 08	MES 10	AÑO 2025
N.º Registro SID	2025- 19198	Folios: 1	
Tipo de Procedimiento	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL		
Identificación del usuario			
NOMBRE: FREDDY LOAYZA CARDENAS			
NRO. DOCUMENTO: 40986086		E-MAIL: <a href="mailto:freddyloayzacardenas@gmail.com">freddyloayzacardenas@gmail.com</a>	
Teléfono: 2645103		Celular: 951309644	
Domicilio			
AV. ALBERTO YABAR Nro 333			
Asunto			
ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501			
Observación			
Correo electrónico autorizado para la notificación electrónica			
Estado del trámite			

Si el botón no funciona, copie y pegue este enlace en su navegador:

<http://tramites.munijesusmaria.gob.pe/>

Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

## **Recepcionar expediente (operador)**

El procedimiento de recepción de expediente en el Sistema de Mesa de Partes Virtual permite al operador gestionar los trámites enviados por los vecinos de manera digital, garantizando la validación, registro y trazabilidad de cada documento ingresado.

A través del módulo “Recepción de expediente”, el operador puede acceder a la bandeja de documentos recibidos, filtrar los registros pendientes de revisión y visualizar la información general del trámite junto con los archivos adjuntos. Durante esta etapa, el operador tiene la posibilidad de verificar la validez de la información, registrar observaciones si se detectan inconsistencias o errores, y confirmar la recepción de los documentos que estén conformes.

Una vez que la solicitud es validada, el sistema realiza la transferencia automática al sistema de escritorio, donde se genera el número único de documento. Tras la numeración, se emite una constancia digital que es enviada por correo electrónico al vecino, confirmando la recepción del trámite. Además, el operador puede imprimir la constancia de envío original, la cual contiene los datos del trámite, la fecha, el número asignado y las observaciones registradas, asegurando la formalidad y trazabilidad del proceso documentario.

## **Procedimiento paso a paso (Manual de Usuario – Operador)**

### **1. Acceso al módulo y visualización de la bandeja**

- Inicie sesión en el Sistema de Mesa de Partes Virtual con su usuario y contraseña.
- Desde el menú principal, seleccione la opción “Recepción de expediente”.
- El sistema mostrará la bandeja de documentos recibidos, donde se visualizan los trámites enviados por los vecinos.
- Utilice los filtros dinámicos (número de solicitud, fecha, estado o remitente) para ubicar los documentos pendientes de revisión.

### **2. Selección del documento y revisión de la información**

Seleccione un documento de la lista para visualizar su detalle completo.

El sistema mostrará la información general del trámite, incluyendo:

- Datos del vecino remitente.
- Fecha y hora de recepción.
- Estado actual del trámite.
- Archivos adjuntos enviados por el vecino.
- Revise cuidadosamente la información y verifique que los documentos adjuntos sean legibles, completos y coherentes con el tipo de trámite.

### **3. Registrar observaciones (opcional)**

- Si detecta inconsistencias, errores o documentación incompleta, haga clic en la opción “Añadir observación”.
- Ingrese las observaciones correspondientes, indicando los motivos de la observación.
- Al guardar, el sistema cambiará automáticamente el estado del documento a “Observado”.
- Se enviará una notificación automática al vecino informando los motivos de la observación y solicitando la corrección o reenvío del trámite.

### **4. Confirmar recepción y generar transferencia**

- Si la información es correcta y completa, seleccione la opción “Confirmar recepción”.
- El sistema realizará la transferencia automática al sistema de escritorio para la generación del número único de documento.
- Espere unos segundos mientras el sistema procesa la numeración.
- Una vez generado el número, el documento quedará registrado como “Recepcionado y numerado”.

### **5. Notificación al vecino y emisión de constancia**

El sistema enviará de forma automática un correo electrónico de notificación al vecino, indicando que su documento ha sido recepcionado correctamente.

- En el correo se adjuntará la constancia digital de recepción, la cual contendrá:

- Número único de documento.
- Datos del trámite.
- Fecha y hora de recepción.
- Observaciones (si las hubiera).

## **6. Impresión de la constancia de envío original**

- Desde la misma interfaz, seleccione la opción “Imprimir constancia”.
- Verifique que la constancia incluya toda la información necesaria: número de documento, fecha, remitente y observaciones.

## **7. Recomendaciones operativas**

- Revise diariamente la bandeja de documentos pendientes para evitar retrasos en la atención.
- En caso de errores en la transferencia o numeración, comuníquese con el administrador del sistema Mesa de Partes Virtual.
- Mantenga actualizado su perfil de operador para recibir las notificaciones del sistema sin inconvenientes.

**Figura 52**

*Recepcionar expediente (operador)*

SOLICITUD	EXPEDIENTE	FECHA ENVIO	ADMINISTRADO	DIRECCION	ASUNTO	FOLIOS	ESTADO	CORREO NOTIFICACION	OPCIONES
EX2025 - 00000459	2025-19199	08/10/2025 06:53:18	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA (Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo).	1	Generado		Recepcionar, Observación, Imprimir
EX2025 - 00000457		08/09/2025 18:55:54	OSCAR ELIZAR RIOS DIAZ	CA. BONNEMAISON Cdra 1 Lz 21	RELACIÓN COMPLETA DE LOS FUNCIONARIOS Y SERVIDORES DE ALCALDÍA, INDICANDO EL N° DE DNI, LOS CARGOS QUE OCUPAN, RÉGIMEN LABORAL Y LOS MONTOS QUE PERIBEN POR REMUNERACIÓN MENSUAL, ENTRE EL PERIODO ENERO 2023 A LA ACTUALIDAD, (Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo).	1	Enviado	OERD_25@HOTMAIL.COM	Recepcionar
EX2025 - 00000456	2025-19195	08/09/2025 12:23:56	ESCUELA DE GESTION Y ESTRATEGIAS PUBLICAS E.I.R.L.	CA. HUALLANCA Nro 463	PRESENTACIÓN COMO PROVEEDOR DE CAPAGITACIONES, CURSOS, TALLERES Y CONSULTORÍAS VIRTUALES Y PRESENCIALES (Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo).	4	Generado	ADM.EGEP@GMAIL.COM	Recepcionar, Observación, Imprimir

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 53**

*Recepcionar documentos adjuntos*

**Datos de la Solicitud**

Nro Solicitud:  Fecha de Envío:

**Datos Principales** Archivos Adjuntos (1)

**Solicitante**

Doc. Identidad:

Administrado:

Correo:

Fijos:

Celular:

**Documento**

Asunto:

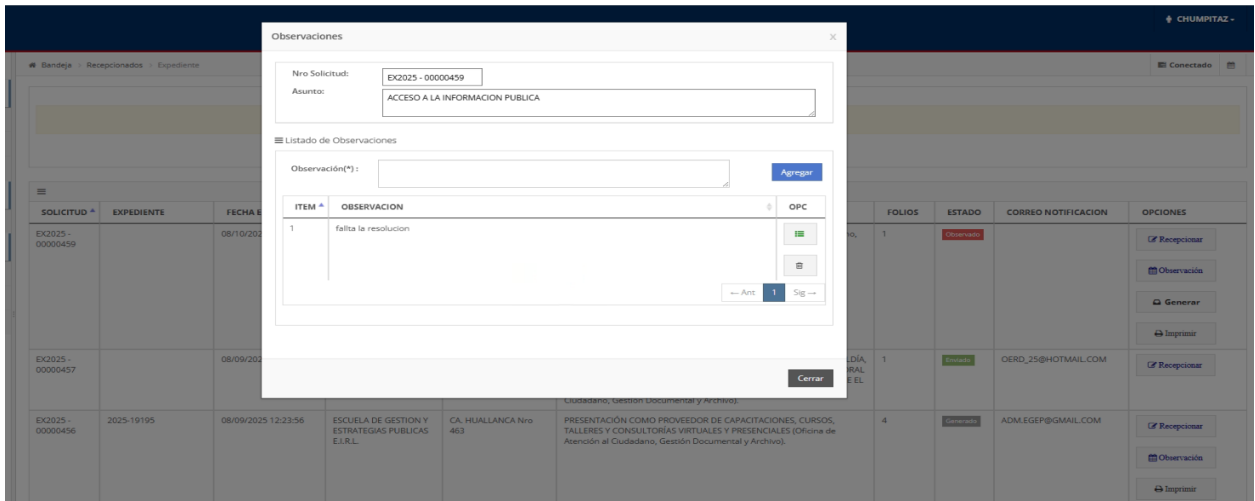
Observación:

Folios:

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 54**

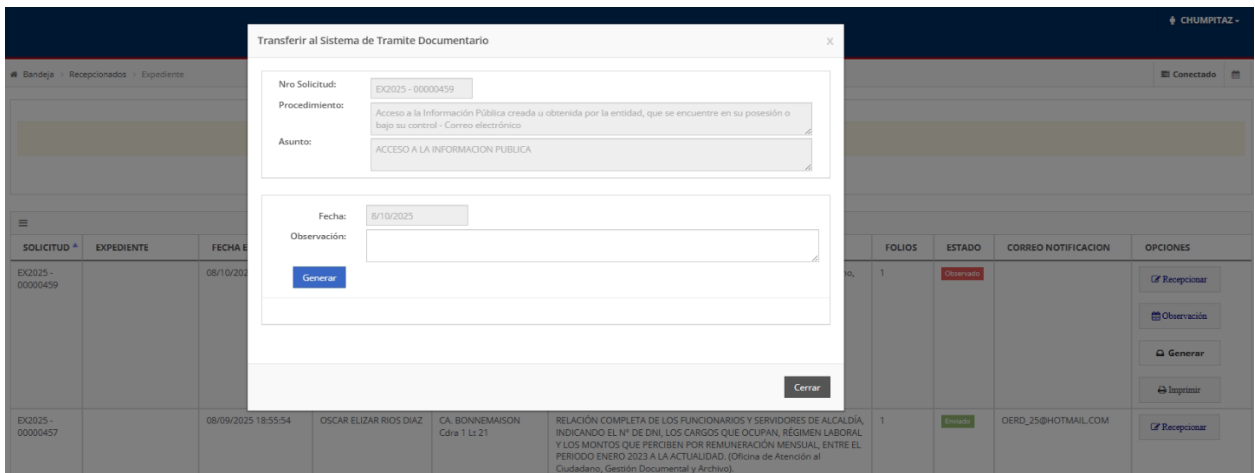
*Ingresar observaciones*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 55**

*Transferir documento al sistema*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 56

*Imprimir constancia solicitud*



FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025  
HORA IMPRESIÓN : 11:55:18

PAGINA : Página 1 de 1

### Constancia de envío de Solicitud

<b>TIPO SOLICITUD</b>	EXPEDIENTE
<b>NRO</b>	EX2025 - 00000459
<b>ADMINISTRADO</b>	FREDDY LOAYZA CARDENAS
<b>DOC. IDENTIDAD</b>	

<b>ESTADO</b>	GENERADO
<b>ASUNTO</b>	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
<b>OBSERVACIÓN</b>	
<b>FOLIOS</b>	1

<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control - Correo electrónico
----------------------	--

<b>FECHA EMISION PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b>
<b>FECHA PAGO</b>	<b>NRO CUENTA</b>

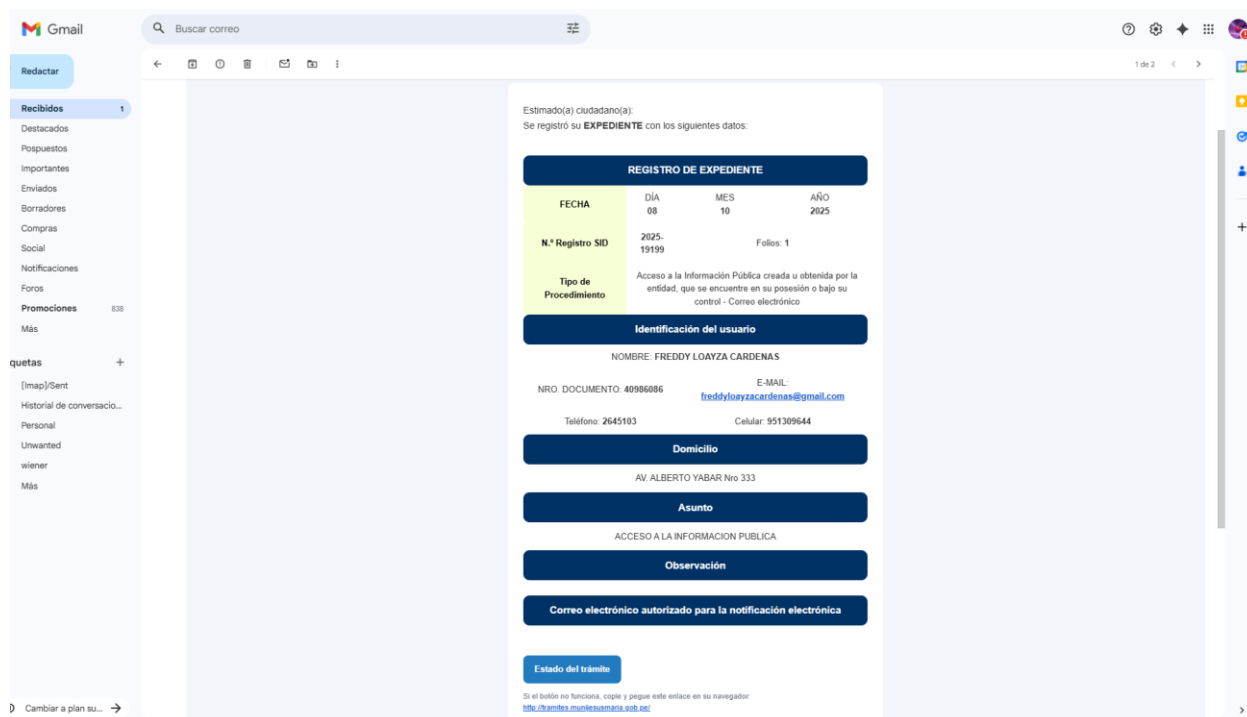
  

<b>EXPEDIENTE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>FECHA</b>	08/10/2025	<b>NRO DOC:</b>	2025-19199

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 57**

*Constancia virtual de recepción de solicitud*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Recepcionar anexo (operador)**

El procedimiento de recepción de anexo en el Sistema de Mesa de Partes Virtual permite al operador gestionar los trámites enviados por los vecinos de manera digital, garantizando la validación, registro y trazabilidad de cada documento ingresado.

A través del módulo “Recepción de anexo”, el operador puede acceder a la bandeja de documentos recibidos, filtrar los registros pendientes de revisión y visualizar la información general del trámite junto con los archivos adjuntos. Durante esta etapa, el operador tiene la posibilidad de verificar la validez de la información, registrar observaciones si se detectan inconsistencias o errores, y confirmar la recepción de los documentos que estén conformes.

Una vez que la solicitud es validada, el sistema realiza la transferencia automática al sistema de escritorio, donde se genera el número único de documento. Tras la numeración, se emite una constancia digital que es enviada por correo electrónico al vecino, confirmando la recepción del trámite. Además, el operador puede imprimir la constancia de envío original, la cual contiene los datos del trámite, la fecha, el número asignado y las observaciones registradas, asegurando la formalidad y trazabilidad del proceso documentario.

## **Procedimiento paso a paso (Manual de Usuario – Operador)**

### **1. Acceso al módulo y visualización de la bandeja**

- Inicie sesión en el Sistema de Mesa de Partes Virtual con su usuario y contraseña.
- Desde el menú principal, seleccione la opción “Recepción de anexo”.
- El sistema mostrará la bandeja de documentos recibidos, donde se visualizan los trámites enviados por los vecinos.
- Utilice los filtros dinámicos (número de solicitud, fecha, estado o remitente) para ubicar los documentos pendientes de revisión.

### **2. Selección del documento y revisión de la información**

Seleccione un documento de la lista para visualizar su detalle completo.

El sistema mostrará la información general del trámite, incluyendo:

- Datos del vecino remitente.
- Fecha y hora de recepción.
- Estado actual del trámite.
- Archivos adjuntos enviados por el vecino.
- Revise cuidadosamente la información y verifique que los documentos adjuntos sean legibles, completos y coherentes con el tipo de trámite.

### **3. Registrar observaciones (opcional)**

- Si detecta inconsistencias, errores o documentación incompleta, haga clic en la opción “Añadir observación”.
- Ingrese las observaciones correspondientes, indicando los motivos de la observación.

- Al guardar, el sistema cambiará automáticamente el estado del documento a “Observado”.
- Se enviará una notificación automática al vecino informando los motivos de la observación y solicitando la corrección o reenvío del trámite.

#### **4. Confirmar recepción y generar transferencia**

- Si la información es correcta y completa, seleccione la opción “Confirmar recepción”.
- El sistema realizará la transferencia automática al sistema de escritorio para la generación del número único de documento.
- Espere unos segundos mientras el sistema procesa la numeración.
- Una vez generado el número, el documento quedará registrado como “Recepcionado y numerado”.

#### **5. Notificación al vecino y emisión de constancia**

El sistema enviará de forma automática un correo electrónico de notificación al vecino, indicando que su documento ha sido recepcionado correctamente.

- En el correo se adjuntará la constancia digital de recepción, la cual contendrá:
- Número único de documento.
- Datos del trámite.
- Fecha y hora de recepción.
- Observaciones (si las hubiera).

#### **6. Impresión de la constancia de envío original**

- Desde la misma interfaz, seleccione la opción “Imprimir constancia”.
- Verifique que la constancia incluya toda la información necesaria: número de documento, fecha, remitente y observaciones.

## 7. Recomendaciones operativas

- Revise diariamente la bandeja de documentos pendientes para evitar retrasos en la atención.
- En caso de errores en la transferencia o numeración, comuníquese con el administrador del sistema Mesa de Partes Virtual.
- Mantenga actualizado su perfil de operador para recibir las notificaciones del sistema sin inconvenientes.

**Figura 58**

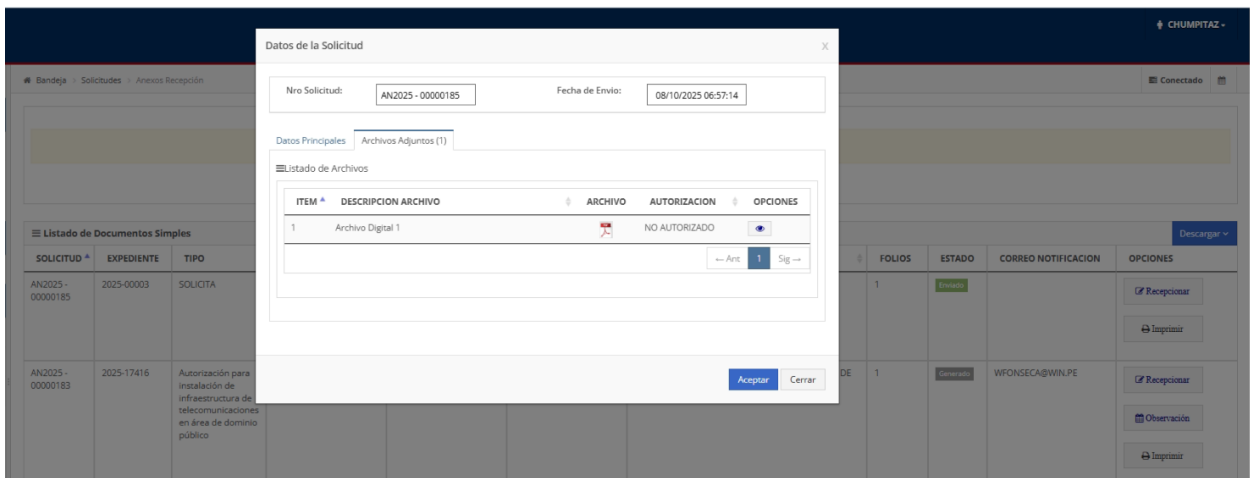
*Recepcionar anexo (operador)*

SOLICITUD	EXPEDIENTE	TIPO	FEC. ENVIO	ADMINISTRADO	DIRECCION	ASUNTO	FOLIOS	ESTADO	CORREO NOTIFICACION	OPCIONES
AN2025 - 00000185	2025-00003	SOLICITA	08/10/2025 06:57:14	FREDDY L DAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO	1	Enviado		<a href="#">Recepcionar</a> <a href="#">Imprimir</a>
AN2025 - 00000183	2025-17416	Autorización para instalación de infraestructura de telecomunicaciones en área de dominio público	08/09/2025 12:58:23	LORENA VALENCIA LIMACO	AV. REPÚBLICA DE PANAMÁ Nro 3418	COMUNICACION DE REPROGRAMACION DE FECHA DE INICIO	1	Generado	WFONSECA@WIN.PE	<a href="#">Recepcionar</a> <a href="#">Observación</a> <a href="#">Imprimir</a>

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 59**

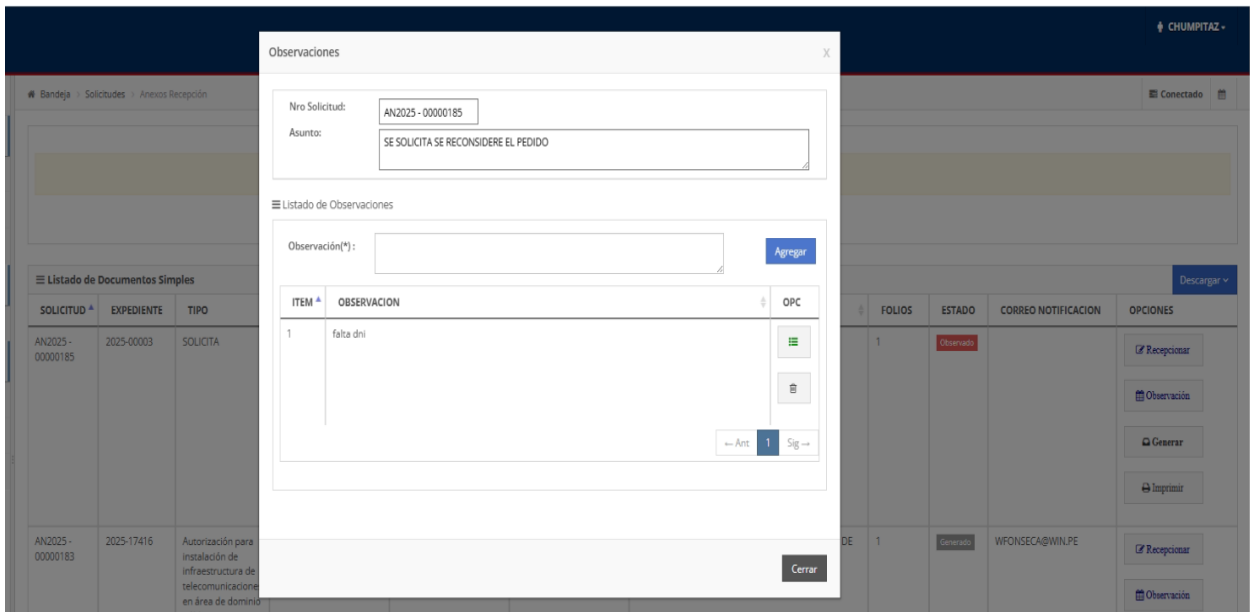
*Recepcionar documentos adjuntos*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 60**

*Ingresar observaciones*



*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 61

Transferir documento al sistema

The image shows a web application interface with a modal window titled "Transferir Anexo al Sistema de Trámite Documentario". The modal is divided into two main sections: "Datos del Solicitante" and "Datos del Documento".

**Datos del Solicitante:**

- Doc. Identidad: RUC - 11111111111
- Razón Social: SINDICATO UNICO DE TRABAJADORES MUNICIPALES DE JESUS MARIA - SUTRAMIJEMA

**Datos del Documento:**

- Nro Solicitud: AN2025 - 00000185
- Fecha: 02/01/2025
- Documento: DOCUMENTO
- Numero: DOC 2025-00003
- Asunto(\*): SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO
- Nro Folios(\*): 1
- Area Destino: Oficina de Recursos Humanos

Buttons: "Generar Anexo" and "Cerrar".

**Background Interface:**

Navigation: # Bandeja > Solicitudes > Anexos Recepción

Header: CHUMPTAZ - Conectado

Table: Listado de Documentos Simples

SOLICITUD	EXPEDIENTE	TIPO
AN2025 - 00000185	2025-00003	SOLICITA
AN2025 - 00000183	2025-17416	Autorización para instalación de infraestructura de telecomunicaciones en área de dominio público
AN2025 - 00000182	2025-00006	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL

Table: Document Management

FOLIOS	ESTADO	CORREO NOTIFICACION	OPCIONES
1	Observado		Recepcionar, Observación, Generar, Imprimir
1	Generado	WFONSECA@WIN.PE	Recepcionar, Observación, Imprimir
4	Observado		Recepcionar, Observación

Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María

**Figura 62**

*Imprimir constancia solicitud*



Municipalidad de  
**Jesús María**

FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025

HORA IMPRESIÓN : 11:58:40

PAGINA : Página 1 de 1

## Constancia de envío de Solicitud

<b>TIPO SOLICITUD</b>	DOCUMENTO SIMPLE
<b>NRO</b>	AN2025 - 00000185
<b>ADMINISTRADO</b>	FREDDY LOAYZA GARDENAS
<b>DOC. IDENTIDAD</b>	

<b>ESTADO</b>	GENERADO
<b>ASUNTO</b>	SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO
<b>OBSERVACIÓN</b>	
<b>FOLIOS</b>	1

<b>PROCEDIMIENTO</b>	SOLICITA
----------------------	----------

<b>FECHA EMISION PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b>
<b>FECHA PAGO</b>	<b>NRO CUENTA</b>

<b>DOCUMENTO SIMPLE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>FECHA</b>	02/01/2025	<b>NRO DOC:</b>	2025-00003

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Figura 63

### Constancia virtual de recepción de solicitud

Estimado(a) ciudadano(a):  
Se registró su **DOCUMENTO SIMPLE** con los siguientes datos:

REGISTRO DE DOCUMENTO SIMPLE			
FECHA	DÍA	MES	AÑO
	08	10	2025
N.º Registro SID	2025-19198	Folios: 1	
Tipo de Procedimiento	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL		

**Identificación del usuario**

NOMBRE: FREDDY LOAYZA CARDENAS

NRO. DOCUMENTO: 40986086 E-MAIL: [freddyloayzacardenas@gmail.com](mailto:freddyloayzacardenas@gmail.com)

Teléfono: 2645103 Celular: 951309644

**Domicilio**

AV. ALBERTO YABAR Nro 333

**Asunto**

ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501

**Observación**

**Correo electrónico autorizado para la notificación electrónica**

**Estado del trámite**

Si el botón no funciona, copie y pegue este enlace en su navegador:  
<http://tramites.munijesusmaria.gob.ec/>

3 de 3 < >

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)

El módulo de seguimiento de solicitudes del Sistema de Mesa de Partes Virtual permite al operador consultar, revisar y supervisar el estado de las solicitudes ingresadas por los vecinos, garantizando la trazabilidad y el control de los trámites en curso.

A través de este módulo, el operador puede realizar búsquedas mediante filtros avanzados, visualizar el detalle completo de cada solicitud, acceder a los documentos principales y anexos asociados, así como revisar las constancias y notificaciones generadas durante el proceso.

Asimismo, el sistema brinda la posibilidad de generar e imprimir nuevas constancias de recepción o seguimiento y exportar la información en formato Excel o PDF, facilitando el control interno, la rendición de cuentas y la gestión documental de los trámites realizados.

De esta manera, el módulo contribuye a mantener una atención transparente, eficiente y comunicativa con los vecinos, permitiendo que el operador disponga de una herramienta integral para el monitoreo del ciclo de vida de las solicitudes.

## **Procedimiento paso a paso (Manual de Usuario – Operador)**

### **1. Acceso al módulo de seguimiento**

- Inicie sesión en el Sistema de Mesa de Partes Virtual con su usuario y contraseña.
- Desde el menú principal, seleccione la opción “Seguimiento de solicitudes”.
- El sistema mostrará una pantalla con los filtros avanzados de búsqueda y un espacio destinado para la visualización de los resultados.

### **2. Consulta mediante filtros avanzados**

- Utilice los filtros disponibles para realizar la búsqueda de solicitudes según los criterios deseados:
- Tipo de trámite: Documento simple, expediente o anexo.
- Número de solicitud o expediente.
- Estado actual: Pendiente, en proceso, observado o finalizado.
- Rango de fechas de registro.
- Nombre o número de documento del vecino.
- Haga clic en el botón “Buscar” para ejecutar la consulta.
- El sistema mostrará una tabla de resultados con información resumida de cada solicitud: número de registro, tipo de trámite, fecha de recepción, estado actual y responsable asignado.

### **3. Visualización del detalle de la solicitud**

Seleccione una solicitud específica de la tabla de resultados.

El sistema desplegará una ventana de detalle, que incluirá:

- Datos del remitente (vecino).
- Información del trámite y tipo de procedimiento.
- Documentos principales y anexos asociados.
- Historial de acciones realizadas (recepción, observación, transferencias, notificaciones, etc.).
- Revise cuidadosamente cada sección para verificar el estado y el avance del trámite.

#### **4. Visualización de constancias y notificaciones**

- Dentro del detalle del trámite, ubique la sección “Constancias y notificaciones”.
- Podrá visualizar todos los documentos generados automáticamente por el sistema durante el proceso, como constancias de recepción, observaciones y notificaciones enviadas.
- Para revisar una constancia, haga clic en el ícono de visualización o descarga correspondiente.
- Esto permite mantener la trazabilidad completa de las comunicaciones emitidas al vecino.

#### **5. Generación e impresión de constancias**

- Si requiere emitir una nueva constancia (por ejemplo, de recepción o seguimiento), seleccione la opción “Generar constancia”.
- Complete los datos requeridos y confirme la acción.
- El sistema generará automáticamente el documento en formato PDF, listo para su impresión o envío.
- Puede imprimir directamente desde el sistema o guardar una copia digital en el repositorio correspondiente.

#### **6. Exportación de información**

- Desde la tabla de resultados de la búsqueda, seleccione la opción “Exportar”.
- El sistema permitirá generar un reporte en formato Excel o PDF, que contendrá la información filtrada.

- Esta función está diseñada para el control interno o el respaldo documental de los trámites gestionados.
- Guarde el archivo en una ubicación segura para futuras referencias o auditorías.

## **7. Recomendaciones operativas**

- Revise periódicamente las solicitudes pendientes o en proceso para garantizar una atención oportuna.
- Utilice las observaciones internas del sistema para documentar cualquier incidencia o demora detectada.
- Mantenga actualizado su perfil de operador para recibir correctamente las notificaciones automáticas del sistema.
- Exporte informes de seguimiento con regularidad para apoyar la supervisión y gestión del área de trámite documentario.

**Figura 64**

*Seguimiento de las solicitudes registradas (operador)*

Bandeja | Seguimiento | Solicitud Conectado 8/10/2025

Filtrar por Tipo de Búsqueda

Nro de Solicitud  
  Administrado  
  Area  
  Fecha de Solicitud  
  Visualizar Todos

Estado:   
 Fecha Inicial:   
 Fecha Inicial:

**Listado de Solicitudes registradas** Descargar

SOLICITUD	EXPEDIENTE	TIPO	FECHA	ADMINISTRADO	DIRECCION	ASUNTO	FOLIOS	AREA	ESTADO	CORREO NOTIFICACION	OPCIONES
DS2025-00006320	2025-19198	TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	08/10/2025	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	1	Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Generado		
AN2025-0000185	2025-00003	SOLICITA	08/10/2025	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	SE SOLICITA SE RECONSIDERE EL PEDIDO	1	Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Generado		
EX2025-0000459	2025-19199	Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control - Correo electrónico	08/10/2025	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	1	Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Generado		
DS2025-00006319		TRAMITES DE MESA PARTES VIRTUAL	08/10/2025	FREDDY LOAYZA CARDENAS	AV. ALBERTO YABAR Nro 333	ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501	1	Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo	Enviado		

Activar Windows  
Ve a [Activar Windows](#).

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 65**

*Revisar documentos adjuntos*

**Adjuntar Requisitos Obligatorios** X

Nro Solicitud:

Asunto:

**Archivos**

Archivo(\*):  Sin archivos seleccionados

Descripción(\*):

ITEM	DESCRIPCION ARCHIVO	ARCHIVO	OPC
1	Archivo Digital 1		<input type="button" value="e"/>

← Ant 1 Sig →

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 66**

*Revisar observación*

Observaciones

Nro Solicitud: DS2025 - 00006320  
Asunto: ACCESO DE INFORMACION DE LA RECONSIDERACION 2025-1501

Listado de Observaciones

Observación(\*):  Agregar

ITEM	OBSERVACION	OPC
1	falta documento de identidad	

← Ant 1 Sig →

Cerrar

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

**Figura 67**

*Imprimir constancia de solicitud.*

 **Municipalidad de Jesús María**

FECHA IMPRESIÓN : 8/10/2025  
HORA IMPRESIÓN : 16:36:34

PAGINA : Página 1 de 1

### Constancia de envío de Solicitud

<b>TIPO SOLICITUD</b>	EXPEDIENTE
<b>NRO</b>	EX2025 - 00000459
<b>ADMINISTRADO</b>	FREDDY LOAYZA CARDENAS
<b>DOC. IDENTIDAD</b>	

<b>ESTADO</b>	GENERADO
<b>ASUNTO</b>	ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA
<b>OBSERVACIÓN</b>	
<b>FOLIOS</b>	1

<b>PROCEDIMIENTO</b>	Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control - Correo electrónico
----------------------	--

<b>FECHA EMISION PAGO</b>	<b>MONTO TRAMITE</b>
<b>FECHA PAGO</b>	<b>NRO CUENTA</b>

<b>EXPEDIENTE GENERADO EN EL SISTEMA DE TRAMITE DOCUMENTARIO</b>			
<b>FECHA</b>	08/10/2025	<b>NRO DOC:</b>	2025-19199

*Nota. Fuente Municipalidad de Jesús María*

## **6. Resultado final del Sprint 3**

El Sprint 3 consolidó la versión final del Sistema de Mesa de Partes Virtual, alcanzando los siguientes logros técnicos e institucionales:

Despliegue exitoso del sistema en producción, operativo para todas las áreas administrativas.

Interoperabilidad completa con el Sistema de Trámite Documentario (SID) y servicios internos de correo.

Mejora del rendimiento global del sistema en un 40 %, optimizando tiempos de consulta y registro.

Reducción del uso de papel en un 30 %, promoviendo la sostenibilidad y la eficiencia administrativa.

Satisfacción institucional por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo y la Oficina de Tecnología de la Información y Comunicación, validando el cumplimiento de los objetivos de la investigación

### **3.4 Resultados**

La puesta en marcha del Sistema de Mesa de Partes Virtual en la Municipalidad Distrital de Jesús María generó resultados altamente positivos que impactaron de manera directa en la eficiencia institucional, la modernización tecnológica y la satisfacción ciudadana. Este proyecto representó un hito dentro del proceso de transformación digital municipal, al permitir la gestión integral de expedientes y documentos de forma electrónica, segura y trazable. Asimismo, el sistema fue desplegado exitosamente en un entorno de producción, garantizando su operatividad para todas las áreas administrativas. Logró la interoperabilidad completa con el Sistema de Trámite Documentario (SID) y los servicios de mensajería institucional, lo que permitió una integración fluida y la eliminación de procesos redundantes. Gracias a esta conexión, se facilitó la automatización del flujo documentario, asegurando el control de los plazos y la transparencia en cada etapa del trámite. Como parte del equipo técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación, participé activamente en todo el ciclo de desarrollo del proyecto, desde el análisis funcional hasta la implementación final del sistema.

Mi labor incluyó el diseño y la optimización de la base de datos relacional, la programación del frontend y backend en el entorno ASP.NET MVC con SQL Server, así como la implementación de servicios de interoperabilidad mediante APIs REST y SOAP, que permitieron la conexión del sistema de Mesa de Partes Virtual con los sistemas internos municipales.

En complemento a los resultados descritos, **la tabla que se presenta a continuación** expone de manera detallada el comportamiento cuantitativo de los documentos y expedientes registrados en el Sistema de Mesa de Partes Virtual durante los años 2024 y 2025, diferenciados según la modalidad presencial y virtual. **A partir de esta información**, es posible visualizar de forma objetiva el impacto del sistema en la gestión documentaria municipal, **ya que** se evidencia un incremento sostenido en los trámites digitales **y, al mismo tiempo**, una reducción progresiva de la atención presencial. **En consecuencia**, estos datos constituyen un insumo fundamental para analizar el avance de la transformación digital institucional y valorar la eficiencia alcanzada en los procesos administrativos de la entidad.

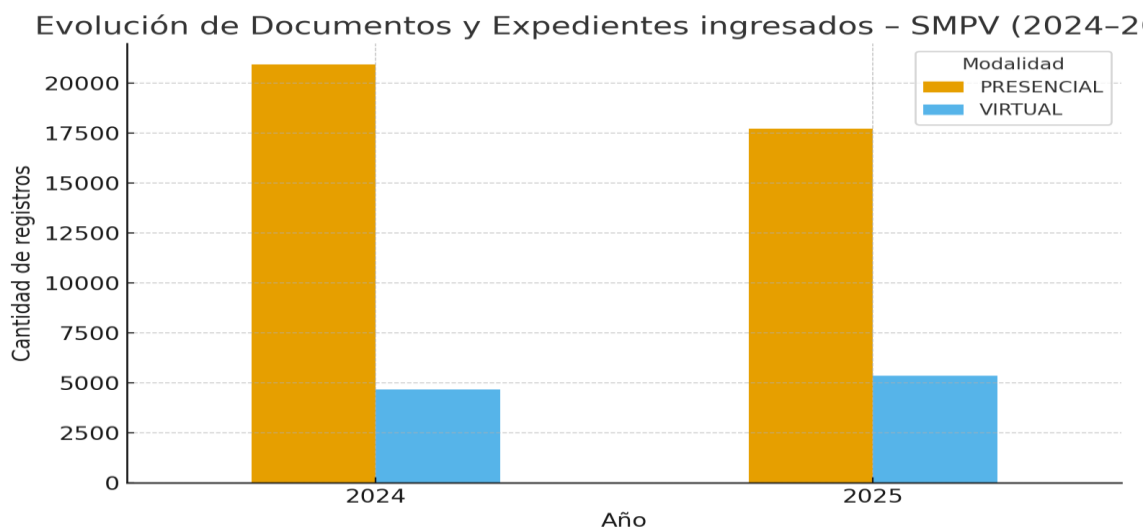
**Tabla 29**

*Evolución de documentos y expedientes ingresados (2024–2025)*

<b>Tipo</b>	<b>Año</b>	<b>Modalidad</b>	<b>Cantidad</b>
DOCUMENTO	2024	Virtual	4,307
DOCUMENTO	2024	Presencial	12,780
DOCUMENTO	2025	Virtual	4,861
DOCUMENTO	2025	Presencial	11,049
EXPEDIENTE	2024	Virtual	368
EXPEDIENTE	2024	Presencial	8,169
EXPEDIENTE	2025	Virtual	490
<b>Total general</b>			<b>42,024</b>

**Figura 68**

*Evolución de documentos y expedientes ingresados en el Sistema de Mesa de Partes Virtual, 2024–2025*



*Nota. Elaboración propia (2025), a partir de los registros del sistema de Mesa de Partes Virtual de la Municipalidad Distrital de Jesús María.*

La figura 12 muestra la evolución de los documentos y expedientes ingresados al Sistema de Mesa de Partes Virtual durante los años 2024 y 2025, diferenciados por modalidad presencial y virtual. Se observa un crecimiento sostenido en la cantidad de trámites digitales, lo que evidencia una adopción progresiva del sistema por parte de los ciudadanos y las áreas administrativas. En comparación con el año 2024, los documentos virtuales incrementaron en un 12,9 %, mientras que los expedientes virtuales aumentaron en 33,2 %, lo que confirma la consolidación de la gestión digital.

De manera paralela, los registros presenciales presentaron una disminución significativa, con una reducción del 13,6 % en documentos y del 18,2 % en expedientes, lo cual refleja un cambio de paradigma hacia la tramitación electrónica y la preferencia ciudadana por los servicios en línea. En conjunto, estos resultados ratifican el impacto positivo del sistema de Mesa de Partes Virtual en la eficiencia administrativa, la accesibilidad ciudadana y la modernización tecnológica institucional, alineándose plenamente con los objetivos de la transformación digital municipal.

Finalmente, el sistema de Mesa de Partes Virtual permitió ofrecer una atención ciudadana continua las 24 horas del día, eliminando las barreras geográficas y horarias, y fortaleciendo la confianza del ciudadano en la gestión pública. Gracias a su digitalización integral, la Municipalidad logró un mayor nivel de transparencia, control documental y trazabilidad en los expedientes, consolidando así un modelo moderno y eficiente de gestión pública.

## **Conclusiones**

Como resultado del desarrollo e implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se puede concluir que el proyecto cumplió con los objetivos planteados, contribuyendo significativamente a la modernización tecnológica, la eficiencia administrativa y la transparencia institucional. A continuación, se detallan las conclusiones más relevantes en función de los objetivos específicos establecidos:

- **Optimización del proceso de recepción, registro y derivación de documentos.** En primer lugar, la implementación del sistema de Mesa de Partes Virtual permitió optimizar el proceso de recepción, registro y derivación de documentos, logrando reducir los tiempos de atención y eliminando errores derivados de los procedimientos manuales. Gracias a la automatización y digitalización de los flujos documentarios, se logró una gestión más ágil, precisa y transparente, fortaleciendo la eficiencia operativa en todas las áreas administrativas.
- **Acceso en tiempo real al estado de los documentos.** En segundo término, el sistema virtual desarrollado facilitó el acceso en tiempo real al estado de los documentos gestionados, tanto para los ciudadanos como para el personal municipal. Esta característica incrementó la transparencia y la confianza institucional, ya que los usuarios pudieron realizar el seguimiento de sus trámites desde cualquier lugar y en cualquier momento. Asimismo, la trazabilidad incorporada al sistema fortaleció los mecanismos de control interno y la rendición de cuentas.
- **Gestión documental integrada y digitalizada.** En tercer lugar, la implementación del sistema de Mesa de Partes Virtual permitió consolidar un sistema integrado de gestión documental digitalizada, que abarca el registro, archivo, seguimiento y control de los documentos. De esta forma, se logró centralizar la información institucional, eliminar la duplicidad de registros y garantizar la conservación electrónica de los expedientes.

Este avance tecnológico consolidó un modelo de gestión moderna, sostenible y orientada a la mejora continua.

En síntesis, la experiencia obtenida con el sistema de Mesa de Partes Virtual demuestra que la transformación digital aplicada a la gestión pública no solo mejora los procesos internos, sino que también fortalece la confianza ciudadana, optimiza los recursos y fomenta la transparencia institucional.

### **Recomendaciones**

A partir de la experiencia desarrollada en la implementación del Sistema de Mesa de Partes Virtual en la Municipalidad Distrital de Jesús María, se identificaron diversos aspectos que pueden fortalecerse para garantizar la continuidad, sostenibilidad y mejora constante del sistema. Las siguientes recomendaciones buscan consolidar los avances logrados y asegurar un uso eficiente y seguro de la plataforma tecnológica.

#### **1. Capacitación continua del personal.**

Fortalecer los programas de capacitación dirigidos a los trabajadores municipales para asegurar el uso adecuado del sistema de Mesa de Partes Virtual. Una formación permanente permitirá reducir errores operativos y garantizar que el personal aproveche todas las funcionalidades del sistema.

#### **2. Mantenimiento y actualización permanente del sistema.**

Establecer un plan de mantenimiento preventivo y actualizaciones periódicas que aseguren la estabilidad, el rendimiento y la seguridad del sistema, incluyendo el monitoreo de servidores, respaldos y revisión de logs.

#### **3. Ampliar la interoperabilidad con otros sistemas.**

Integrar el sistema de Mesa de Partes Virtual con otras plataformas institucionales y estatales, como la PIDE o RENIEC, para agilizar la gestión documentaria, evitar duplicidades y mejorar la trazabilidad de los expedientes.

#### **4. Optimización de la atención al ciudadano.**

Mejorar la interfaz del sistema y los mecanismos de notificación automática para ofrecer una experiencia más intuitiva y eficiente.

**5. Digitalización total del archivo municipal.**

Continuar con la digitalización integral de los documentos físicos, reduciendo el uso de papel y optimizando el almacenamiento de información, contribuyendo además con la sostenibilidad ambiental.

**6. Evaluación periódica del desempeño del sistema.**

Realizar evaluaciones trimestrales o semestrales del sistema de Mesa de Partes Virtual para identificar oportunidades de mejora. Estas revisiones deben incluir encuestas a usuarios internos y externos para ajustar los procesos según sus necesidades reales.

**7. Agregar una pasarela de pagos en línea.**

Se recomienda incorporar una pasarela de pagos en línea al Sistema de Mesa de Partes Virtual para los expedientes que requieren el pago de tasas o derechos municipales. Esta mejora permitirá realizar los pagos de forma directa y segura desde la misma plataforma, evitando traslados presenciales y reduciendo los tiempos de atención. Asimismo, contribuirá a una gestión más transparente y eficiente, fortaleciendo el proceso de transformación digital de la Municipalidad Distrital de Jesús María.

## Referencias bibliográficas

- Abraham, J. (2016). *Product information management: Theory and practice*. Springer.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-319-04885-7>
- Aliazas, J., Dela Cruz, R., & Ilagan, N. (2024). Enhancing university operations: A study of the electronic document management systems (EDMS) of one higher education institution. *Twist*, 19(3), 229-237.
- Álvarez, J. (2022). *Calidad del servicio de atención en mesa de partes virtual y satisfacción del usuario en la Defensa Pública – Sede Santa Anita*. [Tesis Grado Academico, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102956>
- Anderson, R. (1986). *Management, information systems and computers*. Red Globe Press.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-349-18419-4>
- Barreto, Y., & Villavicencio, E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de mesa de partes*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4006>
- Barreto, Y., & Villavicencio, E. (2017). *Implementación de un sistema web para el trámite documentario*. [Tesis de licenciatura, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/4006>
- Berenguel, J. (2024). *El sistema de mesa de partes virtual y su influencia en la gestión de atención al ciudadano de la municipalidad del Callao*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/146425>
- Bertalanffy, L. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.
- Boulding, K. (1991). *General systems theory: The skeleton of science*. In W. Buckley (Ed.).  
[https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4899-0718-9\\_15](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4899-0718-9_15)
- Caballero, J. (2024). *Transformación digital y la gestión documentaria en el personal administrativo de un ministerio del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/146526>
- Caso, D., & Gomez, T. (2024). *Sistema de mesa de partes virtual para la Municipalidad Distrital de San Miguel*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683771>

- Castillo, G. (2023). *Gestión documental en una entidad pública del gobierno local de Lima, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123681>
- Castro, R. (2022). *Implementación de una mesa de ayuda basada en Itil v4 para agilizar los procesos internos de TI*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9634>
- Chavarria, W. (2024). *Informe sobre la experiencia administrativa en la implementación de un sistema de gestión documental y su impacto digital en la administración pública*. [Informe profesional, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/16108>
- Clarke, S. (2007). *Information systems strategic management: An integrated approach (1st ed.)*. Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9780203715437>
- Crockett, M. (2016). *Guía práctica para archivos y gestión de registros*. Facet Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.29085/9781783300945>
- El Comercio. (28 de Marzo de 2021). <https://elcomercio.pe/>. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/gestion-documental-en-empresas-se-dispararia-en-73-este-ano-estima-exact-ncze-noticia/>
- El Comercio. (27 de agosto de 2025). <https://elcomercio.pe/>. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/gestion-documental-en-empresas-se-dispararia-en-73-este-ano-estima-exact-ncze-noticia/>
- Estacio, C. (2024). La gestión documental: Automatización y comunicación efectiva como factores clave. *Aula Virtual*, 5(12), 1-12. <https://doi.org/https://zenodo.org/records/14834090>
- Famous, O., Adewunmi, S., & Yemi-Peters, V. (2024). A comparative review of five leading document management systems based on information security. *IRE Journals*, 7(7), 199–208.
- Franks, P. (2013). *Records and information management*. American Library Association.
- Galicia, E. (20 de enero de 2025). <https://evolkgalicia.es/blog/gestion-documental-en-2025-automatizacion-ia/>. [evolkgalicia.es](https://evolkgalicia.es/): <https://evolkgalicia.es/blog/gestion-documental-en-2025-automatizacion-ia/>
- Galliers, R., Stein, M.-K., & Baiyere, A. (2025). *The Routledge Companion to Management Information Systems (2nd ed.)*. Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781032690483>
- Gani, D., Kadir, I., Masrek, M., & Ab, A. (2024). *An evaluation of electronic document management system functionalities and effectiveness in Malaysia*. Future Academy (European Proceedings of Social and Behavioural Sciences, EpSBS). <https://doi.org/https://doi.org/10.15405/epsbs.2024.05.50>

- García, E., & Gallego, Á. (2022). Nuevos retos en la gestión documental y preservación digital en empresas de ingeniería. *Anuario ThinkEPI*, 16, 1-6.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3145/thinkepi.2022.e16a40>
- Gestión. (19 de setiembre de 2021). <https://gestion.pe/blog/zonaintercambio/2021/09/mesas-de-partes-virtuales-y-horarios-de-atencion.html>. gestion.pe:  
<https://gestion.pe/blog/zonaintercambio/2021/09/mesas-de-partes-virtuales-y-horarios-de-atencion.html>
- Granados, M., Jiménez, C., & Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un modelo de mesa de partes virtual para las entidades de la administración pública*. [Tesis de maestría, ESAN]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2312>
- Ikuomola, A., Oyekan, E., & Orogbemi, O. (2022). A secured cloud-based electronic document management system. *International Journal of Innovative Research and Development*, 11(12), 38-45. <https://doi.org/https://doi.org/10.24940/ijird/2022/v11/i12/DEC22010>
- Izquierdo, J., & Anastacio, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas. *revisión sistemática*, 13(2), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- James, M. (1978). *Living systems*. McGraw-Hill.
- João, S., Ribeiro, D., Ramos, L., & Fonte, V. (2023). Una visión mundial sobre la situación de la seguridad de la información en los servicios públicos en línea. *Proceedings of the 57th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS-57)*, 1, 1-10.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.48550/arXiv.2310.01200>
- Jordan, S., Sternad, S., & Šišovska, I. (2022). Document management system – A way to digital transformation. *Naše Gospodarstvo / Our Economy*, 68(2).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.2478/ngoe-2022-0010>
- Lanuza, N. (2024). *Gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir tiempos en la dirección de tecnologías de información de una universidad privada*. [Tesis Título, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio institucional de la UNAP.  
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22187>
- Ledesma, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), 1-12.
- López, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de mesa de partes de la Municipalidad Distrital de Santa*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64504>
- Lopez, M. (2023). *Gestión organizacional y la mesa de partes virtual en la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote*. [Tesis Título, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/148258>

- Martel, J. (2024). *Eficiencia operativa y trámite documentario en el sector público de salud*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/150006>
- McLeod, J., & Childs, S. (2013). *Managing records in global financial markets: Ensuring compliance and mitigating risk*. Facet Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.29085/9781856049610>
- Mumford, E. (1987). *Computers and democracy*. Avebury.
- Muñoz, M. (2023). *Eficacia de mesa de partes virtual y su incidencia en la satisfacción de usuarios en una municipalidad de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/116814>
- Muñoz, Y., & Saltos, L. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos: estudio de caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Política, Cultura & Desarrollo*, 7(2), 2115-2131.
- Nuñez, K., & Osoreo, F. (2024). *Análisis y mejora del sistema de gestión documentaria*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/6690>
- Nuñez, K., Moreno, L., Vega, F., Queque, E., Martínez, D., & Segura, M. (2025). Educación virtual y satisfacción de los estudiantes universitarios: un estudio en una universidad privada de Lima. *Revista InveCom*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15852194>
- Pacheco, L. (2022). *Desarrollo de un sistema de información para optimizar la gestión documentaria de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Ica – Periodo 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional Universidad Autónoma de Ica. [https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1959/1/Leonardo%20Pacheco%20Travezan.docx.pdf?utm\\_source=chatgpt.com](https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1959/1/Leonardo%20Pacheco%20Travezan.docx.pdf?utm_source=chatgpt.com)
- Pacotaípe, R., & Rondon, R. (2024). Experiencias del Servicio Digital en Gestión Documentaria de las Instituciones Educativas Públicas del Perú. *Aula Virtual*, 17(2), 1-10. <https://doi.org/https://doi.org/10.37843/rtd.v17i2.506>
- Pasmore, W. (1988). *Designing effective organizations: The sociotechnical systems perspective*. John Wiley & Sons.
- Penn, I. (1983). *Manual de gestión de registros*. Gower Publishing Company. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315245140>
- Pérez, C. (2022). *Sistema web para optimizar la gestión documental en el área de trazabilidad del sector minero*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Martín. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6275/C.P%3%a9rez\\_Programa\\_Especial\\_Titulacion\\_Titulo\\_Profesional\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6275/C.P%3%a9rez_Programa_Especial_Titulacion_Titulo_Profesional_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Presidencia del Consejo de Ministros. (31 de Octubre de 2023). <https://www.gob.pe/>. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/2605936-reporte-sobre-entidades-que-disponen-de-una-mesa-de-partes-digital>
- Quispe, C. (2021). *La norma ISO 15489 como instrumento para la normalización de la gestión documental*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16385>
- Reyes, G., Dimitropoulou, C., & Rodríguez, C. (2023). Digitalization of tax administration in Latin America and the Caribbean: Best-practice framework for improving e-services to taxpayers. *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, 1-100. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0005260>
- Schenk, B. (2025). *Advanced management information systems: Models, concepts and cases*. Springer, Cham. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-87904-3>
- Shepherd, E., & Yeo, G. (2003). *Gestión de registros: un manual de principios y prácticas*. Facet Publishing.
- Skyttner, L. (2001). *General Systems Theory: Ideas & Applications*. World Scientific Publishing.
- Tapia, R., & Recalde, A. (2024). Mejora de gestión documental: revisión sistemática. *Ingenium et Potentia*, 6(11), 16-26. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/i.p.v6i11.4076>
- Trist, E., & Emery, F. (1960). *The socio-technical systems approach*. Tavistock Institute.
- Valdivia, G. (2024). *Implementación de una Mesa de Partes Virtual para mejorar la gestión documental en una entidad de administración pública en Lima 2023 [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad tecnológica del Perú]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/8872>
- Valverde, F., Nieto, E., Santiago, A., & Gutierrez, A. (2025). Impacto de la gestión documental en la calidad de la atención. *Tribunal*, 5(12), 906–917. <https://doi.org/https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.245>
- Wilkinson, R., Arnold, T., Fuller, M., Sacks, R., Thom, J., & Zobel, J. (1998). *Document computing: Technologies for managing electronic document collections*. Kluwer Academic Publishers. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4957-4>
- World Bank. (17 de noviembre de 2021). <https://blogs.worldbank.org/>. <https://blogs.worldbank.org/en/latinamerica/poor-digital-access-holding-latin-america-and-caribbean-back-heres-how-change-it>
- Xing, L. (2024). Secure official document management and intelligent information retrieval system based on recommendation algorithm. *International Journal of Intelligent Networks*, 5, 110–119. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijin.2024.02.003>

## Anexos

### Anexo 1: Carta de presentación

Lima, 18 de julio de 2025

Señor:

**Leandro Alexis Rojas Pon**

Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación  
Presente. –



**Asunto:** Solicitud de autorización para realizar tesis sobre la Implementación de un Sistema Automatizado para el Seguimiento y Cumplimiento de Plazos en Procedimientos Administrativos

De mi consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo cordialmente y presentarme como bachiller de la carrera de Ingeniería de Sistemas e Informática. Por medio de la presente, solicito su autorización para realizar mi investigación de pregrado en la **Municipalidad de Jesús María**, ubicada en Av. Mariátegui 850, Jesús María, dependencia que usted dirige.

El título de mi investigación es: **“Implementación de un Sistema Automatizado para el Seguimiento y Cumplimiento de Plazos en Procedimientos Administrativos”**, cuyo objetivo es desarrollar e implementar un sistema automatizado de trámite documentario que permita optimizar la gestión y el seguimiento de los procedimientos administrativos, garantizando el cumplimiento de los plazos establecidos y mejorando la eficiencia en la atención a los usuarios.

Asimismo, solicito se me otorgue las facilidades y el acceso correspondiente para la obtención de información necesaria para el desarrollo adecuado de mi proyecto de tesis, el cual estoy seguro representará un aporte positivo para la mejora continua de su organización.

Agradezco de antemano la atención prestada y quedo a la espera de una respuesta favorable.

Atentamente,

**Freddy Loayza Cardenas**

DNI:40986086

Bachiller en Ingeniería de Sistemas e Informática

## Anexo 2: Constancia de trabajo



Municipalidad de  
**Jesús María**

*"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"*

### **CONSTANCIA DE TRABAJO**

REGISTRO N°306-2025/MDJM/OGAF/ORH

La Oficina de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración y Finanzas, de la Municipalidad Distrital de Jesús María deja constancia que:

El Sr. **LOAYZA CARDENAS FREDDY**, identificado con **DNI N° 40986086**, de acuerdo a los documentos Registrados y verificados, ha sido contratado bajo el Decreto Legislativo N°1057-CAS que regula el Régimen Especial de Contratación Administrativo de Servicios, conforme al siguiente detalle:

PERIODO DE INICIO	PERIODO DE CESE	CARGO	UNIDAD ORGÁNICA	RÉGIMEN LABORAL
01/12/2015	HASTA LA ACTUALIDAD	ANALISTA PROGRAMADOR DE SISTEMAS	SUBGERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACION	D.L. 1057

Se expide la presente a solicitud del Documento N° 2025 – 15510, Presentado por el interesado para los fines que estime pertinentes.

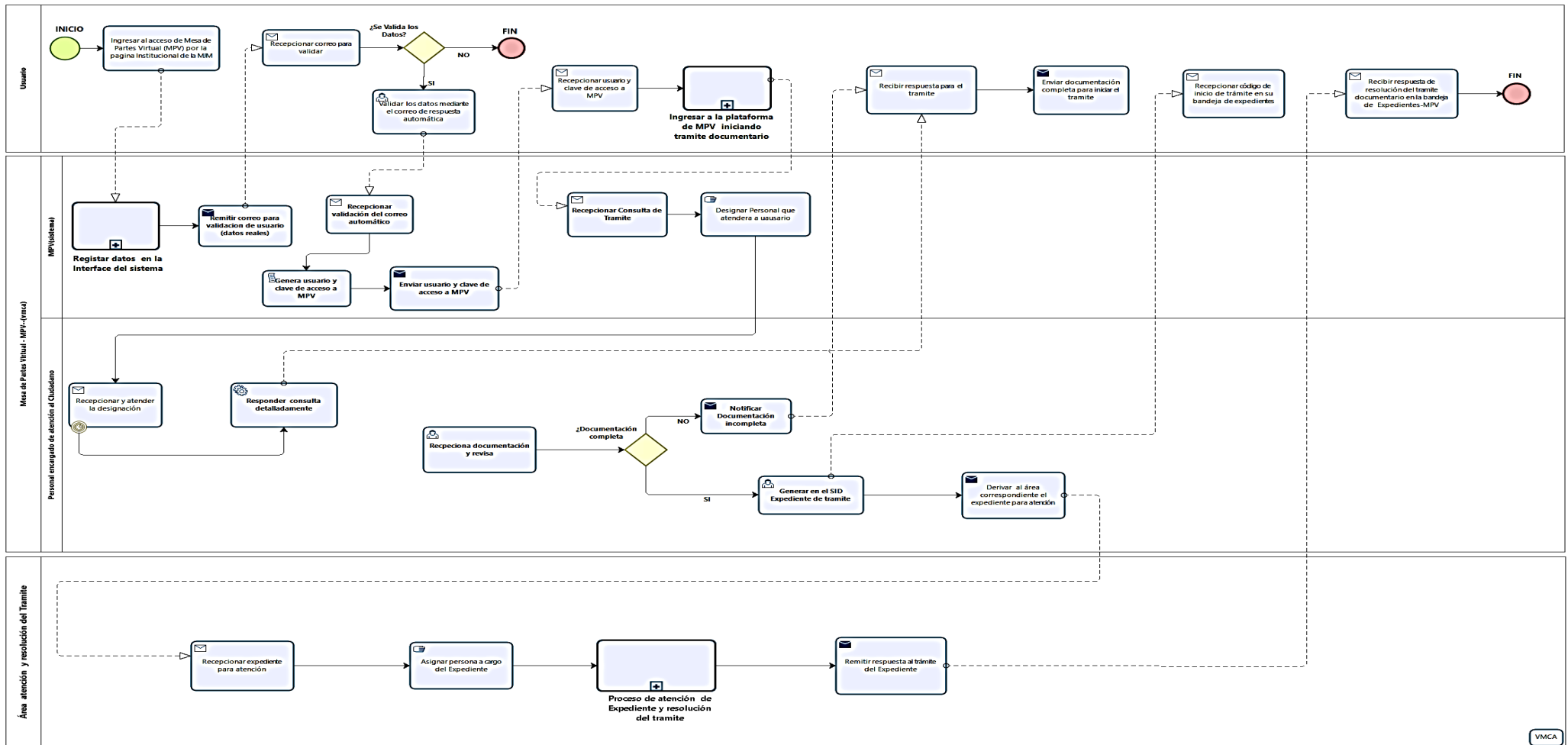


MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE JESÚS MARÍA  
.....  
LUIS ALBERTO ARIAS MERCADO  
Jefe de Oficina de Recursos Humanos

Jesús María, 18 de Julio del 2025.

LAAM/macs

### Anexo 3: Diagrama de flujo






# 6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 4% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	<1%
2	Internet	www.coursehero.com	<1%
3	Internet	hdl.handle.net	<1%
4	Publicación	Yupanqui, Esther Méndez. "Propuesta de Mejora en el Servicio de Atención al Ciu..."	<1%
5	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2023-06-08	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2023-09-06	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad de Ciencias y Humanidades on 2025-10-29	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-08-04	<1%
9	Internet	ojs.docentes20.com	<1%
10	Internet	jalayo.blogspot.com	<1%
11	Trabajos entregados	uwiener on 2025-06-26	<1%