



PERÚ

Ministerio
de Agricultura

Secretaría
General

"AÑO DE LA CONSOLIDACION ECONOMICA Y SOCIAL DEL PERU"

PROCEDIMIENTOS DE ATENCION DE TRÁMITES EN LA GESTIÓN DOCUMENTARIA DE LAS ENTIDADES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA

DIRECTIVA SECTORIAL N° 005 - 2010-AG - DM

Formulada por: Secretaria General del Ministerio de Agricultura

Fecha: 23 Noviembre de 2010

I. OBJETIVO

Establecer las normas, flujos y procedimientos de recepción, registro, derivación, atención, seguimiento y control de los expedientes en trámite en las entidades del Ministerio de Agricultura (MINAG), con el propósito de incrementar la eficiencia y mejorar la atención a la ciudadanía. Así mismo, establecer los mecanismos y controles -a través del Sistema de Gestión Documentaria (SGD) del MINAG- que faciliten la organización, transferencia y conservación de los documentos de las entidades.

II. FINALIDAD

Uniformizar criterios, definir y simplificar procedimientos y operaciones de la gestión y flujo de expedientes en trámite en las entidades del MINAG a través del SGD, que permita las siguientes mejoras a nivel de atención de expedientes:

- Implementar el mecanismo de "Derivación Directa" de expedientes para la atención inmediata por parte de las unidades competentes y especializadas en cada trámite.
- Incorporar en la Gestión Documentaria de las entidades del MINAG, el uso de la vía electrónica en la recepción y flujo interno de expedientes, así como en la comunicación oficial interna, evitando el flujo físico innecesario de documentos, con el consiguiente ahorro de tiempo e incremento de eficiencia.
- Integrar a las entidades del sector en el SGD del MINAG.



III. BASE LEGAL

- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de Gestión del Estado.
- Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 031-2008-AG, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Agricultura.
- Resolución Ministerial N° 0536-2002-AG que aprobó la Directiva Sectorial Normas para la formulación, trámite, aprobación y actualización de Directivas
- Directiva 005-2008-AGN Normas para la foliación de documentos archivísticos

IV. ALCANCE

La presente directiva es de cumplimiento obligatorio de todos los servidores públicos (directivos, profesionales, técnicos y administrativos) que participan en la gestión documentaria de las entidades del MINAG.

V. NORMAS

5.1. Definiciones

a. Expediente

Es el conjunto de documentos que inician, complementan y se van generando en las dependencias de la entidad a lo largo del trámite.

b. Trámite

Toda comunicación escrita iniciada interna o externamente que amerita acto administrativo, acto de administración interna, decisión, respuesta o acción con respecto a ella por parte de los servidores públicos de las entidades.

c. Derivación

Es el procedimiento por el cual se encamina o dirige un documento hacia la unidad destinataria. Implica identificar las acciones que sobre el expediente deben ejecutarse para su adecuada y oportuna atención.

d. Ventanilla

Lugar físico destinado a la recepción de expedientes de la entidad. Está a cargo de la Unidad de Gestión Documentaria (UGD) de la entidad o quien haga sus veces.

e. Ventanilla Electrónica

Canal por el cual se reciben los expedientes por medio de formato o solicitud electrónica. Su funcionamiento y operación está a cargo de la UGD de la entidad o quien haga sus veces.



f. **TUPA**

Documento de gestión institucional creado para brindar a los administrados o ciudadanos en general, la información sobre todos los procedimientos administrativos que se tramitan ante las entidades.

g. **Procedimiento Administrativo**

Conjunto de actos y diligencias tramitados ante la entidad, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos del administrado sea éste persona natural o jurídica, pública o privada.

h. **Acto de Administración Interna**

Son aquellos actos de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios.

i. **CUT – Código Único de Trámite**

Código autogenerado por el SGD para identificar y realizar el seguimiento al trámite.

j. **Hoja de Ruta**

Documento físico que contiene la información principal del expediente en trámite, así como las instancias o unidades por las que ha transcurrido dicho trámite.

5.2. **Sobre la Gestión Documentaria:**

La Gestión Documentaria es el conjunto de normas y procedimientos establecidos para administrar el flujo de documentos de las entidades, sean de origen externo o interno, aplicando los principios administrativos de racionalización y economía.

La Gestión Documentaria en el MINAG se enmarca en la Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley 27444, que define los principios de celeridad, predictibilidad y simplicidad del procedimiento administrativo, así como la eficacia y eficiencia como condiciones que orientan los actos de administración interna (Artículos IV del Título Preliminar y 7° de la Ley).

Son normas que contienen los procedimientos de la Gestión Documentaria del MINAG los siguientes:

- a. La presente directiva de “Procedimientos de Atención de Trámites en la Gestión Documentaria de las Entidades del Ministerio de Agricultura”
- b. La Directiva Sectorial 004-2010-AG “Del Procedimiento de Entrega de Información de Acceso Público del Ministerio de Agricultura”



- c. La Directiva Sectorial 005-2005-AG “Normas de Organización del Sistema de Archivo del Ministerio de Agricultura”
- d. La Directiva 005-2008-AGN “Normas para la Foliación de Documentos Archivísticos en los Archivos integrantes del Sistema Nacional de Archivo”
- e. El Manual de Comunicaciones Internas – MCI del MINAG a aprobarse.
- f. Los TUPA de las entidades del MINAG
- g. El Manual de Usuario del SGD.

5.3. Sobre los Expedientes:

a. Requisitos

Los trámites iniciados externamente deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 113° de la Ley 27444 y para el caso de los iniciados internamente, con lo que establezca el MCI del MINAG.

b. Plazo de atención

El TUPA de las entidades define los procedimientos administrativos, los órganos o unidades a cargo, los plazos de atención, así como los requisitos y formularios para cada procedimiento.

Con la finalidad de lograr mayores niveles de eficiencia en la Gestión Documentaria institucional, la Secretaría General del MINAG podrá fijar plazos máximos de atención a los procedimientos de administración interna.

c. Seguimiento de Expedientes

Para efectos de seguimiento y control, la UGD asigna mediante el SGD, a cada trámite, un Código Único de Trámite – CUT.

Dos o más expedientes con CUT diferentes podrán ser integrados en uno solo, cuando reúnan las siguientes condiciones:

- Los expedientes a acumularse deben referirse a las misma parte,
- Los expedientes a acumularse deben referirse al mismo asunto, y
- Los expedientes a acumularse deben referirse al mismo procedimiento.

5.4. Sobre las Unidades de Gestión Documentaria - UGDs:

La UGD del MINAG es la encargada de la definición de los procedimientos de recepción, registro, derivación, atención y archivo de los expedientes y documentos que ingresan y/o se generan al interior de



las entidades del MINAG, buscando la uniformidad e integración de la Gestión Documentaria de las entidades del sector.

Las UGDs, o aquellas que hagan sus veces, son las responsables del control de la Gestión Documentaria al interior de su entidad. En el marco de sus funciones y de la presente directiva, son responsables de:

- a. Uniformizar el flujo y procedimientos de Gestión Documentaria de la entidad de acuerdo a la presente directiva, proponiendo mecanismos que permitan la mejora continua en la tramitación de expedientes.
- b. Velar por la implementación de las condiciones de seguridad, atención eficiente, oportuna y cordial que requieran los usuarios en las ventanillas de la entidad.
- c. Establecer mecanismos de información y control sobre el estado de atención de los trámites, así como del cumplimiento de los plazos establecidos en los procedimientos administrativos contenidos en el TUPA de la entidad.
- d. Velar por la capacitación permanente del personal de la entidad en los procedimientos y normas de Gestión Documentaria.

5.5. Sobre la Derivación Directa de expedientes:

La Derivación Directa es el procedimiento por el cual la UGD dirige directamente el expediente a la unidad o funcionario a cargo de atender el trámite, evitando así las múltiples derivaciones.

La Derivación Directa está a cargo de la UGD de la entidad, para lo cual deberá:







- a. En el caso de los procedimientos TUPA, prever la derivación directamente a las unidades, y si es factible a los funcionarios, a cargo de los trámites respectivos.
- b. En el caso de los actos de administración interna, los órganos o dependencias deberán estandarizar los procedimientos de atención de trámites, evitando en la medida de lo posible las múltiples derivaciones de expedientes.
- c. Tanto para procedimientos TUPA como para actos de administración interna, la UGD de la entidad, presentará para aprobación de la Secretaría General o quien haga sus veces, las rutas de "Derivación Directa" de expedientes.
- d. La Derivación Directa no exime de responsabilidad al órgano o dependencia, por ello, éstos deberán establecer mediante el SGD



los mecanismos de seguimiento de los procedimientos tramitados por las unidades y/o servidores a su cargo.

5.6. Sobre las ventanillas, trámites y comunicaciones electrónicos:

Se podrá aplicar el medio electrónico en la recepción, trámite y comunicaciones internas, sustentadas en los siguientes principios (Artículo IV del Título preliminar) y artículos de la Ley 27444:

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- a. **El principio de presunción de veracidad**, por el que se presume que los documentos y declaraciones formulados por los administrados en la forma prescrita por la Ley, responden a la verdad de los hechos que ellos afirman. Esta presunción admite prueba en contrario.
 - b. **El Principio de Simplicidad**, por el que los trámites establecidos por la autoridad administrativa deberán ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.
 - c. **El Principio de celeridad**, por el cual, quienes participan en el procedimiento deben ajustar su actuación de tal modo que se dote al trámite de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten su desenvolvimiento o constituyan meros formalismos, a fin de alcanzar una decisión en tiempo razonable, sin que ello releve a las autoridades del respeto al debido procedimiento o vulnere el ordenamiento.
 - d. **Presentación de documentos simples, el Artículo 41°**, sobre los documentos que las entidades están obligadas a recibir en vez de documentación oficial con el mismo mérito probatorio, indicando que sólo se exigirán copias autenticadas por fedatarios institucionales en los casos en que sea razonablemente indispensable.
 - e. **Transmisión de datos a distancia, el Artículo 123°** indica que siempre que cuenten con sistemas de transmisión de datos a distancia, las entidades facilitan su empleo para la recepción de documentos o solicitudes y remisión de sus decisiones a los administrados.

5.6.1. Recepción de Documentos por medios electrónicos

Para el caso de expedientes que no requieran de documentos originales, podrán recibirse por la vía electrónica, siempre y cuando reúnan los requisitos contenidos en el artículo 113° de la Ley 27444. Para tales efectos se considerará el documento digital como “copia simple”.

La UGD deberá prever la publicación y comunicación de las direcciones y/o acceso a las “ventanillas electrónicas”.

La designación del personal encargado de la recepción de los documentos por vía electrónica se guiará por lo dispuesto en el Artículo 127° de la Ley 27444 sobre el Régimen de Fedatarios.

Para la recepción de expedientes vía facsímil se aplicará lo mismo que para el medio electrónico, definiéndose y publicándose el número de recepción por esta vía de la ventanilla de la entidad.

En todos los casos la legibilidad de los documentos es condición para su aceptación y tramitación respectiva.

5.6.2. Trámites por medio electrónico

Para efectos de elevar el nivel de eficiencia de la Gestión Documentaria de las entidades del MINAG, se implementará el flujo de documentos por medio electrónico a través del SGD.

Los trámites internos por medio electrónico se registrarán por los procedimientos aprobados en el MCI.

Hasta que no se implemente la firma electrónica, los documentos emitidos a los usuarios por las autoridades e instancias de las entidades, seguirán utilizando la firma manuscrita.

5.6.3 Comunicación interna por medios electrónicos

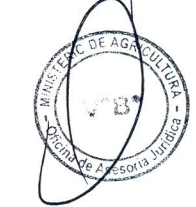
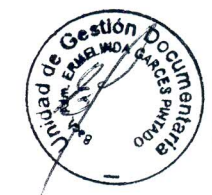
Según el artículo 28° de la Ley 27444, la constancia documental de la transmisión a distancia por medios electrónicos entre entidades y autoridades, constituye de por sí documentación auténtica y dará plena fe a todos sus efectos dentro del expediente para ambas partes, en cuanto a la existencia del original transmitido y su recepción.

Para tal efecto, las comunicaciones deberán utilizar los formatos y formas que establezca el MCI del MINAG. De ninguna manera se entenderá ni utilizará como oficial las comunicaciones coloquiales realizadas mediante el correo electrónico.

5.7. Sobre el SGD del MINAG:

El SGD del MINAG, es el conjunto de procedimientos e instrumentos informáticos encaminados al registro de trámites, permitiendo:

- El registro e identificación de documentos que ingresan y se generan en el MINAG.
- El seguimiento y determinación de la ubicación, estado y situación de los trámites.



- c. La disponibilidad de información a los ciudadanos y usuarios sobre el estado sus trámites.
- d. El control del cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA de la entidad.
- e. La medición del grado de eficiencia en la oportuna respuesta a nivel de funcionario, unidad orgánica y directivo.
- f. La recepción, tramitación y almacenamiento electrónico de expedientes.
- g. La integración de la Gestión Documentaria de las entidades del MINAG.

5.8. Sobre la responsabilidad de los Funcionarios y Servidores

El personal de las entidades del MINAG, de acuerdo a su función, está en la obligación de dar atención y tramitar, en estricto orden de ingreso, los expedientes que les sean derivados.

La formulación de consulta o solicitud de opinión a otra unidad o dependencia para efectos de atención de un expediente, independientemente del tiempo que demore la respuesta, no exime de responsabilidad a la unidad a cargo del trámite.

Los servidores públicos que por razón de licencia, vacaciones u otros motivos se ausenten del puesto trabajo, deberán entregar obligatoriamente a su reemplazante, o en su defecto a su inmediato superior, los expedientes en trámite a su cargo.

El servidor público que deje de laborar para la institución deberá, como parte de su entrega de cargo, derivar la documentación que se le asignó a la bandeja de la dependencia, para que ésta sea asignada –a través del SGD- a otro profesional de la unidad.

La recepción, registro y derivación de documentos se realizarán de manera inmediata, a fin de que el responsable de brindar la información a los usuarios, lo haga de manera veraz y oportuna.

Las funciones y responsabilidades de los usuarios del SGD son inherentes al cargo que ocupan en la estructura de la entidad. En ese sentido, los responsables de los órganos, unidades orgánicas y áreas responden por la correcta aplicación de los procedimientos y uso del SGD del personal a su cargo, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 239° de la Ley N° 27444.



VI. MECÁNICA OPERATIVA

La presente directiva define los siguientes procedimientos de Gestión Documentaria:

- i. Recepción en Ventanilla
- ii. Derivación del Expediente
- iii. Atención de Expedientes
- iv. Notificación

Los diagramas de flujo de los procedimientos se encuentran en los Anexos 4,5 y 6 de la presente directiva.

6.1. Recepción en Ventanilla

La recepción en ventanilla es el paso previo al inicio del trámite, está a cargo del personal de la UGD, quien se encarga de la verificación de los expedientes, la foliación de los mismos, así como de la asignación del CUT.

6.1.1. Requisitos de los escritos según el artículo 113° de la Ley 27444

De acuerdo con lo establecido en el artículo 113° de la Ley N° 27444, debe verificarse que los escritos presentados ante cualquier entidad contengan:

- i) Nombres y apellidos completos, domicilio y número de documento nacional de identidad o carné de extranjería del administrado, y en su caso, la calidad de representante y de la persona a quien represente.
- ii) La expresión concreta de lo pedido, los fundamentos de hecho que lo apoye y, cuando le sea posible, los de derecho.
- iii) Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- iv) La indicación del órgano, la entidad o la autoridad a la cual es dirigida, entendiéndose por tal, en lo posible, a la autoridad de grado más cercano al usuario, según la jerarquía, con competencia para conocerlo y resolverlo.
- v) La dirección del lugar donde se desea recibir las notificaciones del procedimiento, cuando sea diferente al domicilio real expuesto en virtud del numeral i). Este señalamiento de domicilio surte sus efectos desde su indicación y es presumido subsistente, mientras no sea comunicado expresamente su cambio.
- vi) La relación de los documentos y anexos que acompaña, indicados en el TUPA.



6.1.2. Revisión de los expedientes presentados en ventanilla

La revisión de los expedientes presentados en ventanilla consiste en:

- a) La verificación del cumplimiento de los requisitos expuestos en el punto anterior.
- b) En el caso de procedimientos administrativos, se verificará que la información presentada se encuentre de acuerdo a los requisitos establecidos en el TUPA.

De encontrarse conforme el expediente luego de la verificación, se procede a la foliación y generación del CUT.

6.1.3 Subsanación en caso de no encontrarse conforme el expediente

En el caso que un expediente ingresado no cumpliera con lo dispuesto en el artículo 113° de la Ley N° 27444 o, en el caso de un procedimiento administrativo, sus requisitos no se ajustasen a lo indicado en el TUPA vigente, debe aplicarse lo estipulado en el artículo 125° de la Ley N° 27444 de acuerdo a lo señalado en los siguientes puntos:

a) Comunicación de observaciones

Al momento de la presentación de la solicitud, y por única vez, el personal en ventanilla pone en conocimiento del solicitante las observaciones por incumplimiento de requisitos que no puedan ser salvadas de oficio, requiriéndole subsanarlas dentro de un plazo máximo de dos (02) días hábiles.

Durante dicho plazo, la documentación presentada por el solicitante queda en custodia de la UGD. Mientras esté pendiente la subsanación, son aplicables sobre la solicitud las siguientes reglas:

- i) No procede el cómputo de plazos para que opere el silencio administrativo, ni para la presentación de recurso impugnativo.
- ii) No procede la aprobación automática del procedimiento administrativo, de ser el caso.
- iii) La unidad no cursa la solicitud o el formulario a la dependencia competente para sus actuaciones en el procedimiento

b) Incumplimiento de subsanación de observaciones

Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, se considera como no presentada la solicitud y ésta será devuelta cuando el interesado se apersona a reclamarla, reembolsándole el monto de los derechos de tramitación que hubiese abonado. Esta situación pone fin al procedimiento.



c) Subsanación documental

Realizada la subsanación debidamente, se considera recibido el documento procediéndose con el trámite.

6.1.4 Foliación de Expedientes

La foliación es un procedimiento que consiste en numerar correlativamente todos los folios que componen el expediente con la finalidad de tener control sobre la cantidad de folios y mantener en orden los documentos que lo componen. Para tal efecto se tendrán en cuenta lo dispuesto en la Directiva 005-2008-AGN "Normas para la Foliación de Documentos Archivísticos en los Archivos integrantes del Sistema Nacional de Archivo".

6.1.5 Asignación de CUT

Todo expediente que ingresa a través del SGD es identificado con un CUT, el cual sirve para el seguimiento correspondiente. Para tal efecto el personal de ventanilla sigue el siguiente procedimiento:

a. Verificación de vinculación

A través del SGD, se verificará si el documento ingresante se encuentra vinculado o es parte de un expediente ya existente y en trámite.

b. Vinculación con CUT existente

De encontrarse vinculado a un expediente existente, se registrará el documento ingresante con el número de CUT del expediente inicial.

c. Generación de nuevo CUT

Para el caso de un nuevo trámite, se generará un nuevo CUT autogenerado por el SGD.

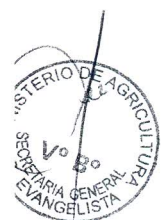
d. Registro de información del expediente en el SGD

Sea el caso de un CUT existente o uno nuevo, se registrará en el SGD la siguiente información:

- Tipo de documento (cartas, oficios, etc.)
- Número de documento (en el caso de oficios, memorándum, etc.)
- Nombre del Remitente
- Fecha del Documento
- Número de folios del expediente
- Procedimiento Administrativo correspondiente (de ser el caso)

6.1.6 Entrega de cargo de recepción al solicitante

Una vez asignado el CUT, el personal en ventanilla registrará manualmente este código en el cargo de recepción, el mismo que será entregado al solicitante con el sello, fecha y firma de recepción.



El CUT será empleado por el solicitante para identificar el estado de su expediente.

6.2 Derivación del expediente

La derivación es el procedimiento por el cual se encamina o dirige un documento hacia la unidad destinataria, encargada de su atención, del modo más eficiente y rápido posible.

La derivación implica identificar las acciones que sobre el expediente deben ejecutarse para su adecuada y oportuna atención, por tanto, la UGD deberá prever con la debida anticipación, la identificación de las funciones de cada órgano y unidad orgánica, así como aquellos funcionarios responsables de funciones específicas en cuanto al trámite documentario, a fin de realizar la derivación correctamente.

El procedimiento de derivación implica la ejecución de las siguientes operaciones:

6.2.1 Definición previa de derivaciones directas

Con la finalidad de agilizar la derivación de los expedientes cuya atención se encuentra prevista y estandarizada, la UGD está facultada en el marco de la presente directiva a establecer en coordinación con los órganos y unidades orgánicas de la entidad, rutas de derivación directa de expedientes hacia unidades o funcionarios responsables de su atención.

6.2.2 Clasificación del expediente

Los expedientes ingresados por ventanilla son clasificados de acuerdo a las dependencias, órganos, unidades o funcionarios a cargo de atender el expediente, de acuerdo a su función y en base a la materia del expediente.

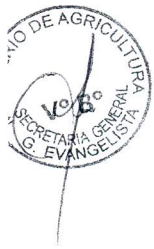
6.2.3 Establecimiento de acciones a tomar

Por delegación de la Secretaría General del MINAG, la UGD, en base a criterios pre establecidos o de acuerdo a la materia del expediente, determina las acciones que el órgano o unidad encargada debe ejecutar para dar atención al expediente. Dichas acciones son listadas en el Anexo N° 2 de la presente directiva.

6.2.4 Generación de la Hoja de Ruta - HR

Luego de definida la(s) unidad(es) encargada(s) de la atención del expediente, así como la acción a tomar con respecto a éste, dicha información es ingresada al SGD con vinculación al CUT del expediente.

Luego de ello, se procede a la impresión de la **HR**, documento que acompaña al expediente.



6.2.5 Distribución de expedientes a las unidades

Una vez generada la HR, la UGD realiza la distribución física de los expedientes a las respectivas unidades a cargo de la atención.

6.3 Atención de Expedientes

6.3.1 Revisión, aceptación o rechazo de expedientes derivados

La unidad a la cual se ha derivado el expediente para su atención es responsable de la revisión previa de los documentos que lo conforman. Dicha revisión contempla los siguientes aspectos:

- i) Que el asunto o materia del expediente corresponda a la unidad que recibe.
- ii) Que el expediente se encuentre completo y debidamente foliado, sin faltantes que impidan su correcta atención.

Luego de la revisión, de acuerdo a la situación del expediente, la unidad que recibe puede proceder de las siguientes formas:

a. Devolución del expediente por no corresponder

Lo que significa que el expediente no es recibido por la unidad. En tal caso deberá registrarse la no aceptación en el SGD.

b. Devolución del Expediente por faltantes y/o errores que impidan su atención adecuada.

Se procede de la misma manera que en el caso anterior, devolviéndolo a la unidad remitente indicando las razones por las cuales no es factible su aceptación.

c. Aceptación del Expediente dejando constancia de los faltantes y/o errores

El expediente es aceptado, dejando constancia en el cargo de recepción de los faltantes o problemas de forma del expediente.

d. Aceptación del Expediente

Una vez efectuada la revisión y no habiéndose encontrado defectos en el trámite del expediente, el encargado de la recepción de la documentación en la unidad encargada firmará el cargo de recepción y registrará el ingreso del mismo en el SGD.

Los motivos de rechazo en la recepción de expedientes en el SGD figuran en el Anexo N° 3 de la presente Directiva.

En cualquier caso, sea de aceptación o rechazo, la unidad que recibe deberá registrarlo en el SGD para el correcto seguimiento.

