



N° 0022-DE-HONADOMANI-SB / 2008

Resolución Directoral

Lima 01 de Febrero de 2008

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que los procedimientos administrativos en la administración pública, se sustentan fundamentalmente entre otros por los Principios de Simplicidad, Celeridad y Eficacia, estableciéndose que los trámites deben ser sencillos, eliminándose toda complejidad innecesaria; asimismo, los trámites deben dotarse de la máxima dinámica posible, evitando actuaciones procesales que dificulten o constituyan meros formalismos; de igual modo, la actuación deberá ajustarse al marco normativo aplicable y su validez será una garantía de la finalidad pública que se busca;

Que, ante la modernidad de las instituciones públicas, es necesario dotar al Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé", de herramientas de gestión que permita canalizar en un solo sentido el flujo documentario diario, a fin de dotar de la máxima dinámica y criterios de procedimientos en el trámite de la documentación y/o expedientes, a fin que concluya en una oportuna toma de decisión dentro los plazos establecidos por ley;

Que, el Art. 118°, 124° y 152° de la Ley N° 27444, establece que las entidades deben adoptar acciones para facilitar la recepción de los escritos de los administrados y evitar su aglomeración, estableciendo las obligaciones de las Unidades de Recepción Documentaria y también respecto a la presentación externa de los expedientes; en tal sentido, se hace necesario aprobar la "Directiva sobre Trámite Documentario en el Hospital Nacional Docente Madre Niño – San Bartolomé";

En uso de las atribuciones conferidas por el Art. 11° inciso c) de la R.M. N° 884-2003-SA/DM – Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé"; y, con la visación de la Dirección Ejecutiva de Administración, Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y Oficina de Asesoría Jurídica.

SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la "Directiva Administrativa N° 0001-2008-HONADOMANI-SB, sobre Trámite Documentario en el Hospital Nacional Docente Madre Niño – San Bartolomé".

Artículo Segundo.- Disponer que la presente Directiva sea publicada en el portal web institucional www.sbartolo.gob.pe.

Regístrese y Comuníquese,



COPIA FIEL DEL ORIGINAL que he tenido a la vista.
Sr. PEDRO ALBERTO CAJAS GUEVARA
FEDATARIO
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"
Fecha: 17 FEB 2008



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 0001-2008-HONADOMANI-SB
DIRECTIVA SOBRE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO – SAN BARTOLOMÉ

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. Finalidad

Propender a una gestión eficiente en la administración del manejo documentario del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome.

2. Objetivo

Establecer las pautas y procedimientos para la recepción, registro y distribución de la documentación que ingresa y se despacha del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome, así como para orientar a los usuarios sobre la presentación de las solicitudes e informar sobre el estado de los mismos.

3. Ámbito de aplicación

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva serán de cumplimiento obligatorio por el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome.

4. Base Legal

- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley N° 28716 – Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006CG – Normas de Control Interno.
- Resolución Ministerial N° 884-2003-SA/DM – Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Nacional Madre Niño San Bartolomé.
- Ley N° 29060 – Ley de Silencio Administrativo.
- Resolución Ministerial N° 164-2005, que aprueba la Directiva N° 051-2005-SG/MINSA – Directiva de Procedimientos para la utilización del Sistema de Trámite Documentario WEB en las Entidades del Ministerio de Salud.
- Resolución Ministerial N° 328-2005, que aprueba la Directiva N° 061-2005-SG-V.01 – Directiva para la Transferencia de Documentos en el Ministerio de Salud.
- Directiva Administrativa N° 15-MINSA/SG-V.01 – Directiva Administrativa para la Clasificación de la Información del Ministerio de Salud.

TITULO II

DEL PROCEDIMIENTO

DE LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Recepción o Ingreso

- 5.1.** La Unidad de Trámite Documentario y Archivo, en adelante UTDA, tiene a su cargo la recepción y registro de todos los documentos que ingresan por primera vez para atención de los Departamentos, Servicios, Oficinas, Unidades orgánicas del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé.



- 5.2. El personal encargado de la recepción documentaria, recibe el documento y/o expediente, revisa y verifica si cumple con los requisitos correspondientes.
- 5.3. De estar la documentación incompleta o faltase algún requisito, esta situación será puesta de conocimiento del interesado o representante en el mismo momento de la recepción; cuyo administrado tendrá dos alternativas:
 - Desistir de su presentación; o,
 - Presentar el expediente, que será recibido con las observaciones correspondientes, para que sean subsanadas en un plazo no mayor de dos (2) días, de lo contrario se dará por no presentada su petición, conforme al artículo 125º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, salvo excepciones cuando existan normas reglamentarias diferentes.
- 5.4. De recibirse el documento, el encargado de la recepción, procede a estampar el sello de recibido (que incluye la fecha y la hora con el reloj instalado en mesa de partes para ese fin) en el original y cargo(s), en los cuales anotan los folios, la hora y firma y se entrega los cargos al interesado. Ello no implica conformidad.
- 5.5. Posteriormente ingresa al sistema informático de trámite documentario, el registro pertinente, practicando los asientos respectivos, como son: el tipo de documento, clasificación, tipo de proceso, número de folios, asunto y motivo del documento, el nombre y password del operador que lo recibe, los datos del administrado o persona que presenta el documento, la unidad orgánica a la que se deriva y las observaciones si las hubiere.
- 5.6. Concluido el registro, el sistema informático genera automáticamente el número del documento o expediente recibido, el cual es registrado en el sello de recepción del documento original.
- 5.7. El horario de atención de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo (UTDA), es de 8.00 a.m. hasta las 5.00 p.m.

6. Orientación y atención a usuarios

- 6.1. La UTDA orientará a los usuarios en la presentación de sus documentos y, de así requerirlo, dará información del estado de los mismos.
- 6.2. Dicha atención se realizará en términos guiados por el respeto mutuo, la colaboración y la buena fe, y se absolverán las consultas que realicen y que estén relacionados con asuntos de competencia del HONADOMANI-SB.
- 6.3. La UTDA distribuirá a los usuarios los documentos de orientación y difusión sobre los requisitos y trámites que atiende la institución, los mismos que también serán incluidos en la página Web.

TITULO III

DEL TRÁMITE INTERNO DE DOCUMENTOS

Distribución de documentos o expedientes que inician el procedimiento administrativo

- 7.1. La UTDA derivará en el día la documentación ingresada y registrada, a las unidades orgánicas del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolome.
 Los documentos urgentes y que por su naturaleza deben ser entregados en forma inmediata posterior a su registro; incluidos los documentos cuyos procedimientos figuran en el TUPA.
- 7.2. Todo documento o expediente para su derivación y/o distribución a las oficinas correspondientes, obligatoriamente se le agregará delante del folio uno, el documento denominado "HOJA DE RUTA DE TRÁMITE GENERAL". (ANEXO 01)



- 7.3. Todo expediente será foliado en la parte superior derecha de cada página, agregando los demás actuados en orden cronológico de arriba hacia abajo, formando con todo ello un sólo cuerpo, procurando su conservación en el tiempo.

El expediente no deberá exceder de doscientos (200) folios, salvo cuando tal límite obligara a dividir escritos o documentos que constituyan un solo texto, en cuyo caso se mantendrá su unidad. Los expedientes que se incorporan a otros no continúan su foliatura, dejándose constancia de su agregación y su cantidad de fojas.

- 7.4. Asimismo para la distribución, el personal que opere en la UTDA genera previamente un reporte de la documentación recibida, el cual sirve de cargo para la entrega de los mismos a cada unidad orgánica.

- 7.5. La UTDA a fin de facilitar la simplicidad y celeridad en los tramites preclasificará la documentación a derivarse, tomando en cuenta la competencia técnica y funcional y/o atribución que corresponde, efectuándose por lo general de la siguiente manera:

- Dirección General
- Sub Dirección (Dirección Médica)
- Dirección Administrativa

Así mismo se precalificará la documentación establecida en el TUPA el cual será derivada en forma inmediata a la oficina de correspondencia de igual modo la documentación referida a los comité especiales de adquisiciones y contrataciones del estado.

8. Monitoreo informático automatizado sobre el vencimiento de los plazos de ley

- 8.1. Los expedientes que ingresen por la UTDA relacionados al Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y otros relacionados a los procedimientos ordinarios, una vez registrados y conforme a la denominación del documento y/o solicitud que se consigne (Constancia de Atención, Recursos impugnativos, Solicitudes, Queja, etc.) automáticamente el sistema generará el plazo máximo con el que cuenta la institución para resolver el asunto, e ira avisando en forma descendente los días que van transcurriendo en el trámite del expediente, el cual permitirá monitorear tanto por parte de la UTDA y por Jefatura de Departamento y Oficinas a través del sistema informático, a fin de evitar excederse de los plazos legales.



9. Procedimiento a seguir por las Direcciones, Oficinas después de su intervención técnica en el documento o expediente

- 9.1. La oficina correspondiente después de emitirle informe técnico, proveído, oficio o memorando, según corresponda respecto a la materia del documento o expediente, derivará a la oficina que corresponda o Dirección General, anotando y suscribiendo el pase a través de la "HOJA DE RUTA DE TRÁMITE GENERAL".



- 9.2. A través de secretaria de la Dirección, Departamento y/o Oficina que deriva el documento u expediente, registrará el respectivo "pase" en el sistema informático, a fin de dejar constancia e indicar a los usuarios la ruta del trámite que sigue el citado documento.

10. Trámite de la documentación en sobre cerrado

- 10.1. Los documentos que ingresen en sobre cerrado en calidad Confidencial y/o Reservado serán entregados al funcionario al que está dirigido y no podrán ser abiertos por personal de la UTDA.

- 10.2. Cuando se presenten documentos en sobre cerrado con un cargo a la vista y no se tenga el principal, se abrirá el sobre a fin de cotar dichos documentos, estampar el sello de recibido, registrar su ingreso y darle el trámite correspondiente.



11. Cuidado de la documentación

La correspondencia que recibe el personal de la UTDA debe mantenerse en condiciones de seguridad, mientras dure el trámite de registro y entrega al destinatario. Le es prohibido transcribir o fotocopiar información que revele el contenido del documento, así como comentarla.

TITULO IV

DEL REGISTRO DE SALIDA DE LOS DOCUMENTOS

12. Respuesta a documentos o expedientes

Todo documento o expediente debe obtener una respuesta ya sea positiva o negativa a fin de culminar con el procedimiento administrativo; la misma que debe ser registrado obligatoriamente en el sistema informático (respuesta al usuario o institución y archivamiento según sea el caso).

13. El silencio administrativo positivo y negativo

13.1. El silencio administrativo positivo se encuentra normado por los Art. 1º, 2º y 3º de la Ley Nº 29060 y por lo señalado en el texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA, institucional.

13.2. En el caso de operar el silencio administrativo positivo, el administrado podrá hacer valer su derecho a través de la presentación de una "Declaración Jurada" ante la propia entidad, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado.

El formato de "Declaración Jurada" se silencio administrativo positivo será proporcionado por la Unidad de Trámite Documentario y Archivo según modelo aprobado (**ANEXO 02**)

13.3. El silencio administrativo negativo será aplicable en lo dispuesto por la primera Disposiciones Transitoria, Complementaria y Finales de la ley Nº 29060.

DISPOSICION FINAL

Primera.- Teniéndose en cuenta que todos los plazos y términos son entendidos como máximos, y obligan por igual a la autoridad administrativa como a los interesados, sin necesidad de apremio en aquellos que respectivamente les concierne. Toda autoridad está obligado a cumplir con los términos y plazos, así como supervisar que los subalternos cumplan con los propios de su nivel; debiéndose tener en cuenta el cuadro ilustrativo establecido en **ANEXO 03**.

Segunda.- El Órgano de Control Interno del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, cautelará el cumplimiento de la presente Directiva.



GLOSARIO

Procedimiento: Secuencia de actos que se efectúa progresivamente al interior de la entidad, conforme a la normatividad.

Plazo: Es el periodo o tiempo concedido legalmente para actuarse dentro el, debiendo precisarse que cuando se señala en días se refiere a días hábiles y cuando el plazo es fijado en meses o años, es contado de fecha a fecha. El plazo debe entenderse como máximo y se computan independientemente de cualquier formalidad y obligan por igual a la autoridad como a los administrados.

Notificación: Acto de comunicación por el cual se da a conocer al interesado el contenido de un documento dirigido a él o relacionado con su persona.

Queja: Escrito presentado en cualquier momento por el administrado cuando advierte que un servidor o funcionario mantiene paralizado e infraccionando los plazos para que se resuelva su expediente iniciado en la institución; la misma que tiene que ser resuelto por la autoridad competente en el plazo de 03 días previo informe del quejado, pero sin suspenderse el trámite de su expediente principal,

Expediente: Constituye el conjunto de documentos relacionados a un mismo asunto procedimental, ordenado y acumulado en forma sistemática originado de oficio o a solicitud de los administrados, los mismos que servirán de sustento para la decisión administrativa.

Oficio: Comunicación oficial escrita, datada y localizado de modo exacto, y con un solo destinatario, dirigido a los usuarios de los servicios u otras dependencias públicas o privadas.

Memorando: Comunicación escrita de contenido corto, que describe en forma breve recordatorios, se utilizan para destacar lo que merece ser tenido en cuenta, recapitulan hechos o razones importantes o bien para dar indicaciones simples a un personal subordinado.

Informe: Es la opinión escrita técnica o legal, que se utiliza para efectuar una exposición pormenorizada, motivada y sustentada de un asunto de su competencia y acerca de un caso, concreto. Su estructura esta compuesta por: Antecedentes, Análisis (es la sustanciación del informe), Conclusiones, Sugerencias y/o Recomendaciones.

Circular: Son comunicaciones escritas colectivas no personales sino más bien con destinatarios múltiples, a quienes al interesarles por igual se les comunica simultáneamente sobre un mismo asunto, se prevé instrucciones, se imparte órdenes o comunica noticias; es una difusión general con respecto algún hecho que es de cumplimiento o conocimiento general.

Desistimiento: Persona que habiendo iniciado un procedimiento administrativo, mediante escrito, expresa su voluntad de abandono o renuncia a su pretensión solicitada en su expediente. El desistimiento puede ser total o parcial.

Firma: Es la escritura de propio nombre o la forma gráfica que escoge una persona para identificarse ante los demás, hecha de puño y letra en la manera que acostumbra y al pie de algún instrumento público o privado; normalmente es la que avala el texto que le precede.

Texto del documento: Se encuentra integrado por el conjunto de signos convencionales y que se encarga de brindar información básica; se compone de: el tenor literal, la fecha y los elementos accesorios (sellos, membretes, etc.)

TUPA: Su denominación administrativa es el "Texto Único de Procedimientos Administrativos", en el cual la entidad del Estado enumera todo los procedimientos establecidos que tramita al interior de su institución, señalando los costos o gratuidad, los requisitos y plazos, así como indicar en cuales procedimientos opera el silencio positivo o negativo. En base al TUPA ninguna autoridad o servidor podrá solicitar documentación que expresamente no se señale en el.

Hoja de Ruta de Trámite General: Documento que la Unidad de Trámite Documentario y Archivo adhiere encima del primer escrito (primer folio) presentado por el administrado, con el cual se inicia el primer paso del procedimiento administrativo; documento que permite indicar la fecha, hora de presentación, total de folios, interesado, tipo de documento, número de registro (expediente), asunto, a que oficina se deriva, y cual es el motivo del pase (clave del 1 al 15), y permite efectuar alguna observación que se estime por conveniente.



Fecha de recepción o cargo: Es la constancia de entrega y recepción de un documento, perennizado a través del sello, fecha y rubrica consignado por el servidor de la Unidad de Trámite Documentario y Archivo; hecho que servirá para que el administrado o la institución demuestre la aplicación del silencio positivo o negativo. La fecha de recepción o cargo, también es conocido jurídicamente como "fecha cierta".

Silencio Administrativo Positivo: Permite considerar que lo solicitado ha merecido la aprobación ficta positiva de su requerimiento, al comprobarse que habiendo vencido el plazo máximo para resolverse no ha existido acto resolutorio de la autoridad competente; los supuestos para considerar silencio positivo se encuentran precisados en la Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo.

Silencio Administrativo Negativo: Permite suponer que ante el vencimiento de los plazos establecidos para un trámite administrativo y la autoridad no ha resuelto lo solicitado, se presume que este ha sido fictamente denegado, siempre y cuando se encuentre dentro de las causales prevista por la Ley N° 29060 – Ley del Silencio Administrativo.

Recurso impugnativo: Escrito administrativo investido de ciertos requisitos legales, presentado por cualquier persona que acredite que el acto resolutorio le causa agravio, exigiendo revisar tal pronunciamiento, a fin de alcanzar su revocación o modificatoria. El plazo para su presentación es de 15 días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación del acto a recurrirse.

Abstención: Es el apartamiento de un servidor o autoridad que tenga facultad resolutoria o cuyas opiniones sobre el fondo del procedimiento puedan influir en el sentido de la resolución; los supuestos casos de abstención se encuentra precisados en la ley N° 27444 – Ley del procedimiento Administrativo General.

Prescripción: Inacción administrativa incurrida por un servidor o funcionario que no ha cumplido con su obligación de resolver un expediente dentro el plazo legal, permitiendo que por el transcurso del tiempo el Estado no pueda accionar. Esta inacción conlleva a la sanción del infractor.



ANEXO 02

"FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO" - LEY N° 29060

Lugar y Fecha Sumilla: Solicito Aplicación del Silencio
Administrativo Positivo - artículo 3º de la Ley N° 29060

Señores:
Indicar el nombre de la Entidad Pública
Indicar la dirección de la Entidad Pública

Quien suscribe la presente Persona Natural Personal Jurídica
Apellidos y nombres en caso de persona natural o razón social en caso de persona jurídica N.º doc. identificación natural N.º RUC en caso de jurídica
Nombre del representante legal (finar solo en caso de personas jurídicas) Teléfono de referencia

DECLARO BAJO JURAMENTO
Que con fecha con Expediente N°

Presenté ante su Entidad mi solicitud requiriendo lo siguiente:

Que habiendo cumplido con los requisitos y/o documentos establecidos para la tramitación del procedimiento citado y según la calificación que le correspondiere (A continuación marcar con "X" uno u otro recuadro según corresponda):
 De aprobación automática de conformidad a lo establecido en el art 31.2 de la Ley N° 27444 (1).
 De calificación previa con Silencio Administrativo Positivo en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 3º de la Ley N° 29060 Ley del Silencio Administrativo: la considero aprobada (2).

En tal sentido, presento mi Declaración Jurada con la finalidad de hacer valer mi derecho ante vuestra entidad o terceras entidades de la Administración Pública, constituyendo el cargo de recepción prueba suficiente de la aprobación ficta de mi solicitud o trámite iniciado.

Finalmente, declaro que la información y documentación que me proporcionaron es verdadera y cumple con los requisitos exigidos, en caso contrario, el acto administrativo será nulo de pleno derecho, conforme a lo dispuesto en los artículos 10º y 20º numeral 3 de la Ley N° 27444 encontrándome obligado a resarcir los daños ocasionados y a asumir la responsabilidad penal a que hubiere lugar conforme a lo dispuesto por el artículo 3º de la Ley N° 29060.

Atentamente

Firma del nombre de la persona natural o de representante de persona jurídica

Dirección: Av./Calle - N.º Mz y Lote - Urbanización - Ciudad - Distrito - Provincia - Departamento

[1] Ley N° 27444 - Artículo 31 - Régimen de procedimiento de aprobación automática
31.1 En el procedimiento de aprobación automática, la solicitud es considerada aprobada desde el momento de su presentación ante la entidad competente para conocer, siempre que cumpla con los requisitos y entregue la documentación completa exigidos en el TUPA de la entidad.
31.2 En este procedimiento, las entidades no emiten ningún pronunciamiento expreso confirmatorio de la aprobación automática, debiendo solo realizar la actualización positiva. Sin embargo, cuando en los procedimientos de aprobación automática se requiere necesariamente de la expedición de un documento sin el cual el usuario no puede hacer efectivo su derecho, el plazo máximo para su expedición es de cinco días hábiles, sin perjuicio de acuerdos plazos mayores fijados por leyes especiales antes de la vigencia de la presente Ley.
[2] Ley N° 29060 - Ley del Silencio Administrativo - Artículo 3º - Aprobación de procedimiento - No obstante lo señalado en el artículo 2º, cuando el plazo que corresponde al silencio administrativo positivo en los procedimientos de evaluación previa, regulados en el artículo 11º, si la entidad hubiera emitido pronunciamiento sobre la solicitud, los administrados pueden presentar una Declaración Jurada ante la propia entidad que configure dicha aprobación ficta, con la finalidad de hacer valer el derecho conferido ante la misma y terceras entidades de la administración, constituyendo el cargo de recepción de dicho documento prueba suficiente de la resolución aprobatoria ficta de la solicitud o trámite iniciado. Lo dispuesto en el presente párrafo será aplicable también al procedimiento de aprobación automática reemplazando la resolución de aprobación ficta contenida en la Declaración Jurada al documento a que hace referencia el artículo 3º párrafo 2º de la Ley N° 27444. En el caso que la administración se niegue a recibir la Declaración Jurada a que se refiere el párrafo anterior, la administración podrá remediarse por conducto notarial, sustenidos los mismos efectos.



ANEXO 03

ACTIVIDAD PROCESAL	PLAZO (días hábiles)
Plazo máximo para resolver un procedimiento	30 días
Derivación de documentos a la unidad competente	01 día
Plazo para evacuar informes o dictámenes	07 días
Plazo para actos de mero trámite y peticiones del mismo carácter	03 días
Notificación del acto administrativo	05 días
Término para resolver la queja	03 días
Actuación de la prueba	03 a 15 días
Interposición de recursos impugnativos	15 días
Plazo para resolver recursos impugnativos	30 días
Prescripción de facultad para declarar la nulidad de oficio	01 año
Derecho de defensa	05 días
Plazo para resolver conflicto de competencia	04 días
Plazo para remitir el expediente al superior jerárquico en los casos de abstención	02 días
Plazo de subsanación de defectos u omisiones por observaciones por incumplimiento de requisitos	02 días
Abandono del procedimiento por incumplimiento de trámites a cargo del interesado	30 días
Absolución de apelación derivada de CONSUCODE	03 días



SUMILLA

DISPOSICIONES GENERALES

Finalidad	1
Objetivo	1
Ámbito de aplicación	1
Base Legal	1

DEL PROCEDIMIENTO DE LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Recepción o Ingreso	1
Orientación y atención a usuarios	2

DEL TRÁMITE INTERNO DE DOCUMENTOS

Distribución de documentos o expedientes que inician el procedimiento administrativo	2
Monitoreo informático automatizado sobre el vencimiento de los plazos de ley	3
Procedimiento a seguir por las Direcciones u Oficinas después de su intervención técnica en el documento o expediente	3
Trámite de la documentación en sobre cerrado	3
Cuidado de la documentación	3

DEL REGISTRO DE SALIDA DE LOS DOCUMENTOS

Respuesta documentos o expediente	4
El silencio administrativo positivo y negativo	4
DISPOSICION FINAL	4
Glosario	5
Anexo 01 – Hoja de Ruta de Trámite Documentario	7
Anexo 02 – Formato de Declaración Jurada de Silencio Positivo	8
Anexo 03 – Relación de Plazos establecidos por ley	9

