

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  MP 13 Gestión Documental y Comunicacional  PR 13.01 Gestión Documental y Archivo  SPR 13.01.02 Despacho de Documentos</p>	<p><b>PDC - 06</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48542</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
--	--	---

## GESTIÓN DE EXPEDIENTES

### 1. OBJETIVO

Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para gestionar los Expedientes Electrónicos recibidos en la Institución.

### 2. ALCANCE

Comprende la recepción, registro, distribución y resolución de Expedientes Electrónicos presentados a la Institución por parte de personas físicas o jurídicas.

### 3. CONCEPTOS

**3.1. Expediente Electrónico:** Se refiere a la serie ordenada de documentos públicos y privados, emitidos, transmitidos y registrados, vía informática, para la emisión de una resolución administrativa.

**3.2. Firma:** Es la prueba de la manifestación de la voluntad que permite imputar la autoría e identificar al firmante de un documento.

**3.3. Firma Electrónica:** Es el conjunto de datos electrónicos integrados, ligados o asociados de manera lógica a otros datos electrónicos, utilizado por el signatario como su medio de identificación, que permite identificar y autenticar la autoría de un documento, garantizando su integridad y evitando su alteración.

**3.4. Firma Digital:** Es una firma electrónica certificada por un prestador acreditado, que ha sido creada con una técnica segura (criptografía asimétrica) que permite vincular e identificar fehacientemente al firmante del documento electrónico garantizando la autenticación, integridad y no repudio del documento firmado, es decir, es un conjunto de datos asociados a un mensaje que permite asegurar la identidad del firmante y la integridad del mensaje.

**3.5. Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Institución, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

### 4. CONDICIONES

**4.1.** La administración del Sistema de Información en Gestión Documental estará supeditada a la disponibilidad de recursos informáticos (software y hardware) y recursos humanos debidamente capacitados en la utilización del Módulo de Gestión Documental (OpenText).

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b>  <b>PR 13.01 Gestión Documental y Archivo</b>  <b>SPR 13.01.02 Despacho de Documentos</b></p>	<p><b>PDC - 06</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48542</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
---	--	---

- 4.2. El usuario deberá ingresar a la Página Web Institucional (<https://www.ande.gov.py/servicios/>) para presentar su Expediente Electrónico, desde cualquier lugar sin necesidad de acercarse a la ANDE.
- 4.3. Los documentos presentados por instituciones, empresas, clientes externos y otros, relacionados con los distintos procesos de la Institución, deberán ser dirigidos al Presidente de la ANDE.

## 5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los Expedientes Electrónicos no tienen una existencia real física, sino que corresponden a la información virtual de los metadatos asociados a los documentos que hacen parte de éstos.
- 5.2. Para la Autogestión de Expedientes deberá realizarse desde la Página Web de la ANDE, desde donde se ingresará a la opción Mesa de Entrada en Línea y deberán enmarcarse en los estándares aceptados para los trámites de Gestión Documental (Expedientes). El solicitante, tanto como cliente particular, Entidad pública o privada, se registrará como usuario para su ingreso, completando los datos requeridos: cédula de identidad, RUC, pasaporte, como así también Nombre de la Empresa, en el proceso de registro. Los mismos son validados por el Ministerio de Tecnologías y Comunicación (MITIC).
- 5.3. El usuario deberá aceptar los términos y condiciones establecidos en la Página Web de la ANDE. Posteriormente, deberá ingresar nuevamente con el usuario registrado, con la contraseña y seleccionar la opción de Gestión Documental (Expedientes).
- 5.4. Las personas físicas o jurídicas registradas en la Página Web Institucional son responsables del uso y resguardo adecuado de los usuarios y claves de acceso asignadas para la operación en el Módulo de Gestión Documental, constituyéndose en la firma electrónica de los mismos.
- 5.5. La ANDE admitirá la presentación de documentos impresos en papel como adjunto al Expediente Electrónico, si así se requiere. También se podrá optar por la digitalización de los mismos para su incorporación a dichos expedientes.
- 5.6. El Expediente Electrónico tendrá la misma validez jurídica y probatoria que el Expediente tradicional.
- 5.7. La recepción de Expedientes Electrónicos se asignará exclusivamente en la Sección Mesa de Entrada (SG/DDS4), dependiente del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), mediante el Módulo de Gestión Documental (OpenText).
- 5.8. Los Expedientes o parte de su contenido no podrán ser eliminados a no ser que se realice dentro del proceso de disposición final de acuerdo al ciclo vital de los documentos, definidos en el Departamento de Archivo Central (SG/DAC).

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b> <b>PR 13.01 Gestión Documental y Archivo</b> <b>SPR 13.01.02 Despacho de Documentos</b>	<b>PDC - 06</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48542</b> <b>Fecha: 04/12/23</b>
--	---	--

**5.9.** Los Expedientes se conservarán en el Departamento de Archivo Central (SG/DAC), aplicando los criterios y normas vigentes. Los documentos electrónicos serán conservados hasta la pérdida de su valor administrativo. Con posterioridad, y una vez perdido el valor administrativo, se someterán a estudios de valoración para decidir sobre la conveniencia de su conservación o eliminación (expurgo).

**5.10.** El presente procedimiento considerará las normas legales que reconoce la validez jurídica de la firma electrónica, la firma digital, los mensajes de datos y el expediente electrónico, así como la utilización de los mismos. Se reconocerá el pleno valor jurídico, fuerza probatoria y efectos jurídicos a toda información que esté en forma de mensajes de datos o documentos electrónicos, equivalente a documentos en soporte papel conforme con lo establecido en la Ley N° 6822/2021 “De los Servicios de Confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos” y su Decreto Reglamentario N° 7576/2022.

## **6. NORMATIVA APLICADA**

**6.1.** Política del Sistema de Información en Gestión Documental de la ANDE.

**6.2.** Ley N° 5282 “De Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”.

**6.3.** Ley N° 6562 “De la reducción de la utilización de papel en la gestión pública y su reemplazo por el formato digital” y su decreto reglamentario.

**6.4.** Ley N° 6822 “De los servicios de confianza para las transacciones electrónicas, del documento electrónico y los documentos transmisibles electrónicos”.

**6.5.** Circular N° 07/2023.

## **7. RESPONSABILIDADES**

**7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), a través de la Sección Mesa de Entrada (SG/DDS4):

**7.1.1.** Recepcionar y verificar integralmente los Expedientes Electrónicos presentados por las personas físicas o jurídicas.

**7.1.2.** Procesar las informaciones referentes a los Expedientes Electrónicos y elaborar informes estadísticos sobre los mismos.

**7.1.3.** Orientar y atender consultas de los clientes internos y externos sobre Expedientes Electrónicos.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <h1 style="margin: 0;">ANDE</h1> </div>	<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>  <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b>  <b>PR 13.01 Gestión Documental y Archivo</b>  <b>SPR 13.01.02 Despacho de Documentos</b></p>	<p><b>PDC - 06</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48542</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
--	--	---

**7.1.4.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

**7.2.** Es responsabilidad de la Unidad Administrativa, a partir del Nivel Jerárquico “E”, recibir, verificar y suministrar la información requerida, en tiempo y forma, a efectos de dar continuidad, trámite y resolución a los Expedientes Electrónicos.

## **8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES**

<b>INSUMOS</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>PRODUCTOS</b>	<b>CLIENTES</b>
Expedientes Electrónicos recibidos	Personas físicas o jurídicas	Expedientes Electrónicos resueltos	Unidades Administrativas Personas físicas o jurídicas

## **9. INDICADORES**

**9.1.** Cantidad de Expedientes Electrónicos recibidos.

**9.2.** Cantidad de Expedientes Electrónicos resueltos.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Expedientes	Registro de usuario en Gestión Documental (Expediente)	<b>10.1.1.</b> La persona física o jurídica ingresa a la Página Web Institucional, en el mosaico Mesa de Entrada en Línea y se registra como usuario para el ingreso de Expedientes, completando los datos obligatorios requeridos: Tipo de Solicitante, Tipo de Documento, Número de Cédula de Identidad, RUC o pasaporte, Nombre y Apellido o Razón Social, País, Departamento, Localidad, Dirección, Correo, Número de Teléfono Fijo (opcional) y celular, establece contraseña de seguridad y envía la solicitud de creación de cuenta.	Mesa de Entrada en Línea de la Página Web Institucional	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Registro de usuario en Gestión Documental (Expediente)	<b>10.1.2.</b> La persona física o jurídica ingresa con el usuario y la contraseña registrada, selecciona la opción de Gestión Documental (Expedientes) y el objeto del documento, realiza una descripción del mismo en la solicitud, adjunta los documentos respaldatorios, si los hubiere y remite la solicitud. En caso de “Solicitud de Pago”, indica el monto de la solicitud de pago y el número de Contrato al cual está asociado, en el campo correspondiente.	Mesa de Entrada en Línea de la Página Web Institucional Gestión Documental (Expedientes)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Registro de usuario en Gestión Documental (Expediente)	<b>10.1.3.</b> Una vez generado el Expediente, la persona física o jurídica recibe un mensaje donde se indica el Número de Expediente, con el ID asociado, y un mensaje de texto en el celular registrado y los archivos que se adjuntaron.	Mesa de Entrada en Línea de la Página Web Institucional Gestión Documental (Expedientes)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Expedientes	Recepción, verificación y control de Expedientes	<b>10.1.4.</b> Al generarse la entrada del Expediente Electrónico, la Sección Mesa de Entrada (SG/DDS4), dependiente del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), recibe las asignaciones en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) y verifica el contenido de los documentos antes de su recepción definitiva.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Recepción, verificación y control de Expedientes	<b>10.1.5.</b> La Sección Mesa de Entrada (SG/DDS4), si cumple todos los requisitos solicitados para la realización del trámite documental, remite el Expediente a la Oficina de Coordinación de la Secretaría General (SG/OC).	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Recepción, verificación y control de Expedientes	<b>10.1.6.</b> Si el Expediente no reúne los requisitos mínimos requeridos o se requiere de documentos originales, la Sección de Mesa de Entrada (SG/DDS4) se comunica con el usuario por los medios de comunicación habilitados para solicitar lo faltante, prosiguiendo su trámite correspondiente; una vez recibido lo solicitado, se adjuntará al flujo de documento. Si el Expediente no corresponde a la ANDE, la Sección de Mesa de Entrada (SG/DDS4) informa por el medio habilitado la anulación del mismo.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Gestión de Expedientes	Distribución, registro, acceso, recuperación o uso de Expedientes	<b>10.1.7.</b> La Oficina de Coordinación de la Secretaría General (SG/OC) recibe el Expediente y controla la calidad definitiva para su remisión a las diferentes Oficinas de Coordinación u Oficinas de Apoyo a la Gestión para su trámite y respuesta.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Distribución, registro, acceso, recuperación o uso de Expedientes	<b>10.1.8.</b> Cada Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión recibe y verifica los Expedientes Electrónicos. Posteriormente, remite a las diferentes Unidades Administrativas de su ámbito de competencia para gestionar su trámite correspondiente.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Distribución, registro, acceso, recuperación o uso de Expedientes	<b>10.1.9.</b> La Unidad Administrativa afectada recibe el Expediente, verifica y suministra la información requerida, en tiempo y forma, a efectos de dar continuidad, trámite y resolución al mismo.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Gestión de Expedientes	Distribución, registro, acceso, recuperación o uso de Expedientes	<b>10.1.10.</b> La Unidad Administrativa afectada, consulta los Expedientes desde el Módulo de Gestión Documental (OpenText), realizando las búsquedas específicas, conforme con los criterios definidos y permitiendo los informes requeridos.	Expediente Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

<b>ANDE</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b> <b>MP 13 Gestión Documental y Comunicacional</b> <b>PR 13.01 Gestión Documental y Archivo</b> <b>SPR 13.01.02 Despacho de Documentos</b>	<b>PDC - 06</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48542</b> <b>Fecha: 04/12/23</b>
-------------	---	--

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
<b>10.1.</b>	Gestión de Expedientes	Emisión de Informes Estadísticos	<b>10.1.11.</b> La Sección Mesa de Entrada (SG/DDS4) elabora mensualmente un Informe estadístico de los Expedientes. Asimismo, realiza búsquedas de diseminación selectiva de la información, de acuerdo a la indexación correspondiente.	Informe Estadístico de Expedientes  Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

**SECRETARÍA GENERAL**  
**DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069**