

<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 - 07</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48543</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
--	--	---

## DESPACHO DE DOCUMENTOS OFICIALES

### 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 el despacho de documentos oficiales, contribuyendo con el flujo al interior y al exterior de la Institución.

### 2. ALCANCE

Comprende el despacho de documentos oficiales tanto interna como externamente, mediante el servicio de correo interno, las encomiendas, los telegramas, la casilla de correos y el correo electrónico corporativo, respectivamente.

### 3. CONCEPTOS

- 3.1. Casilla de Correos:** Es la casilla exclusiva, numerada y arrendada por periodos, por parte de la ANDE, ubicada en las dependencias de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA), para la recepción de correspondencias dirigidas a la Institución y su posterior retiro.
- 3.2. Correspondencia:** Es el conjunto de documentaciones dirigidas a la ANDE y depositadas en la Casilla de Correos asignadas a la Institución.
- 3.3. Despacho de Documentos:** Actividades tendientes a garantizar el flujo de los documentos al interior y al exterior de la Institución, atendiendo los mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los mismos.
- 3.4. Firma:** Es la prueba de la manifestación de la voluntad que permite imputar la autoría e identificar al firmante de un documento.
- 3.5. 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.
- 3.6. 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.
- 3.7. Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la

<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 - 07</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48543</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
--	--	---

Institución, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

- 3.8. Recepción de Documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control para la admisión de los documentos remitidos por una persona física o jurídica.
- 3.9. Servicio de Correo Externo:** Consiste en la entrega, retiro y distribución de correspondencias institucionales para Entidades públicas y privadas, así como también para clientes de la Institución, ubicados en Asunción, Gran Asunción y en ciudades aledañas a éstas.
- 3.10. Servicio de Correo Internacional:** Consiste en la entrega, retiro y distribución de correspondencias institucionales dirigidas a personas o empresas domiciliadas en el exterior del país, con las cuales la ANDE mantiene correspondencias en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.
- 3.11. Servicio de Correo Interno:** Consiste en la entrega, el retiro y la distribución de documentos en las diferentes Unidades Administrativas de la ANDE, ubicadas en la Sede Central, sus adyacencias y periféricas.
- 3.12. Servicio de Encomiendas:** Es el tratamiento otorgado a las encomiendas de la Institución que contienen facturas por consumo de energía eléctrica y demás documentos formales de la Institución, tales como Notas Oficiales de Presidencia, Internos, Memorándums, Expedientes, Planillas de Recaudación, Sobres de Liquidación de Salarios, Contratos, Planillas de Días y Horas Trabajadas, Oficios Judiciales, entre otros, a los efectos de su registro, procesamiento y despacho desde la Sede Central de la ANDE con destino a las Unidades Administrativas Regionales del interior del país y viceversa.
- 3.13. Telegrama Colacionado:** Comunicación escrita, con el carácter formal que establece la Ley, remitido vía COPACO S.A, a un destinatario indicado por la ANDE y ubicado dentro del territorio nacional, que incorpora intimación a cumplir una obligación en un plazo establecido o se refiere a informaciones de interés común.

#### 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).
- 4.2.** La distribución documental deberá establecer las acciones que permitan garantizar que los documentos recibidos lleguen al destinatario final.
- 4.3.** Los documentos deberán ser verificados integralmente, para constatar que estén completos, que correspondan a lo anunciado y sean competencia de la Institución, descartando

<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 - 07</b>  <b>Actualización: 00</b>  <b>Resolución P/Nº: 48543</b>  <b>Fecha: 04/12/23</b></p>
--	--	---

documentos personales, para efectos de su radicación y registro con el propósito de dar inicio a los trámites correspondientes.

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

- 5.1.** La distribución de documentos oficiales se relaciona con el flujo de los mismos al interior y al exterior de la Institución bajo la exclusiva responsabilidad de la Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2), dependiente del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), conforme con las atribuciones conferidas y al alcance referido en el Contrato con la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).
- 5.2.** La recepción del documento, la identificación de la localización, la vinculación a un trámite, la descripción y el registro se realizará en el Módulo de Gestión Documental (OpenText) hasta la distribución y recibo (acuse) por parte del destinatario responsable de la gestión y trámite, aplicando mecanismos de control y verificación de recepción y envío de los mismos, reconociendo el flujo de los documentos al interior y al exterior de la Institución.

## **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”.

## **7. RESPONSABILIDADES**

- 7.1.** Es responsabilidad del Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), a través de la Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2):
  - 7.1.1.** Controlar, verificar y registrar la recepción de los documentos oficiales.
  - 7.1.2.** Clasificar y distribuir los documentos oficiales al interior o exterior de la Institución, conforme corresponda.
  - 7.1.3.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

<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 - 07</b> <b>Actualización: 00</b> <b>Resolución P/Nº: 48543</b> <b>Fecha: 04/12/23</b>
-------------	---	--

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 documentos oficiales, conforme corresponda.

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

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Documentos Oficiales recibidos	Unidades Administrativas Personas físicas o jurídicas	Documentos Oficiales entregados Acuse de recibo	Unidades Administrativas Personas físicas o jurídicas Entidades públicas y privadas

## 9. INDICADORES

- 9.1. Cantidad de documentos oficiales recibidos.
- 9.2. Cantidad de documentos oficiales distribuidos.
- 9.3. Cantidad de envíos al interior del país.
- 9.4. Cantidad de documentos recibidos del interior del país.
- 9.5. Cantidad de documentos remitidos al exterior del país.

**10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Registro de solicitudes en el sistema informático	<b>10.1.1.</b> La Unidad Administrativa ingresa en el Módulo de Gestión Documental (OpenText), registra la solicitud del servicio encomiendas o correspondencias internas o externas, previo llenado del formulario habilitado en los Flujos de Trabajo (003), Flujos Principales, seleccionando la distribución de documentos requerida y, automáticamente, remite al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS).	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Recepción, verificación y control de encomiendas y correspondencias internas y externas	<b>10.1.2.</b> El Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS) recibe la solicitud de servicio de encomiendas o de correspondencias internas y externas entre sus asignaciones en el Mód. Gestión Documental (OpenText) y remite a la Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2).	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Clasificación y distribución de documentos	<b>10.1.3.</b> La Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2) recibe y completa el formulario en el Mód. Gestión Documental (OpenText), designando el destino y los adjuntos correspondientes. Asimismo, la SG/DDS2 organiza y controla la recolección, el registro y la distribución de documentos oficiales entre las distintas Unidades Administrativas, así como a clientes, Entidades Públicas o Privadas, sea en el país o en el extranjero.	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Clasificación y distribución de documentos	<b>10.1.4.</b> La Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2) organiza y controla la recolección, el registro y la distribución de encomiendas institucionales entre las distintas Unidades Administrativas ubicadas en el interior del país y la capital, realizado por Empresas del Servicio Postal a través de la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA).	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Clasificación y distribución de documentos	<b>10.1.5.</b> La Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2) retira las correspondencias destinadas a la ANDE de la Casilla de Correos N° 604 ubicada en la Dirección Nacional de Correos del Paraguay (DINACOPA), verifica, registra, clasifica y distribuye dichas correspondencias a las Unidades Administrativas pertenecientes a la Alta Gerencia de la Institución.	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Recepción y verificación de acuse de entrega de documentos	<b>10.1.6.</b> La Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2), al entregar las correspondencias internas o externas, así como las encomiendas, obtiene la firma del destinatario, responsable de la gestión y trámite, en el acuse de recibo, a efectos de documentar la entrega efectiva de los documentos oficiales.	Encomiendas Correspondencias Internas o Externas Acuse de recibo Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Gestión e informe de pago	<b>10.1.7.</b> La Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2), orienta a los prestadores del servicio de distribución de documentos a efectos de iniciar el proceso de pago.	Mesa de Entrada en Línea de la Página Web Institucional Gestión Documental (Expedientes)	Gestión de Expedientes Sistema de Información en Gestión Documental
10.1.	Servicio de encomiendas y correspondencias internas y externas	Gestión e informe de pago	<b>10.1.8.</b> Una vez procesada la documentación de pago, la Sección Servicio de Distribución Documental (SG/DDS2) realiza el Informe mensual de los documentos distribuidos a nivel nacional e internacional y presenta al Departamento de Despacho de Secretaría (SG/DDS), para conocimiento y efectos correspondientes.	Informe Mensual Mód. Gestión Documental (OpenText)	Sistema de Información en Gestión Documental

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