MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LA AGETIC

Aprobado con Resolución Administrativa
AGETIC/RA/0056/2022, de 22 de junio de 2022

ÁREA DE PLANIFICACIÓN (AP)

CONTENIDO

CAPÍTULO I....3
DISPOSICIONES GENERALES....3
1. Objeto....3
2. Marco Normativo....3
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación....3
4. Previsión....3
5. Definiciones....3
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación....4
7. Revisión y Actualización....4
CAPÍTULO II....4
COMPONENTES Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL....4
8. Gestión de Correspondencia....4
8.1 Correspondencia Externa....4
8.2. Correspondencia Interna....5
9. Generación de Correspondencia....5
9.1 Cartas Externas o Notas Externas (AGETIC/NE/xxxx/xxxx)....5
9.2 Respuesta a Documentos Externos....6
9.3 Características Generales....6
9.4 Copias....6
10. Recepción y Registro....6
10.1 Correspondencia....6
10.2 Recepción....6
10.3 Registro....7
10.4 Memoria, Notificaciones y Requerimientos Fiscales....7
11. Digitalización de Documentos en Ventanilla de recepción....8
12. Distribución y Despacho de la Correspondencia....8
12.1 Correspondencia Urgente....8
13. Despacho de Correspondencia....8
14. Archivos de Gestión....9
15. Ciclo de Vida de la Documentación....10
16. Archivo Digital....10
17. Procedimiento....11

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

1. Objeto

El presente Manual tiene por objeto proporcionar a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, establecer la gestión de recepción, creación, trámite, distribución, consulta de los documentos de la institución, para controlar el flujo de los documentos que ingresan y salen, a tráves del Sistema de Gestión Documental Digital.

2. Marco Normativo

El presente Manual, tiene como marco normativo a las siguientes disposiciones:

a. Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
b. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
c. Decretos Supremos Nº 22144, 22145 y 22146, de 02 de marzo de 1989, disponen la preservación de las documentaciones públicas en general.
d. Resolución Administrativa Nº 082, de 20 de diciembre de 2016, que aprueba el uso obligatorio del Sistema de Gestión Documental Digital de Documentos Administrativos en AGETIC.

3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las Áreas y Unidades organizacionales de la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).

4. Previsión

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

5. Definiciones

a. **Correspondencia.-** Es toda comunicación escrita entre dos o más personas. La correspondencia implica el intercambio de cartas: la persona que envía la comunicación es el remitente, mientras que quien la recibe es el destinatario.

b. **Documento.-** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

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

d. **Documento activo.-** Son todos los documentos de la Gestión actual que se producen diariamente y se encuentran en uso actual.

6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación

El presente Manual deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo de la AGETIC mediante Resolución Administrativa.

La vigencia del Manual será a partir de la fecha establecida en la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del Manual será realizado por el Área de Planificación en coordinación con la persona encargada de recepción siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del Manual será efectuada por la persona encargada de recepción.

7. Revisión y Actualización

El presente Manual deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del entorno se justifique realizar modificaciones.

El Área de Planificación en coordinación con la persona encargada de recepción realizará el ajuste y actualización del Manual cuando se produzcan los cambios señalados.

CAPÍTULO II
COMPONENTES Y ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

8. Gestión de Correspondencia

Gestión de Correspondencia, se trata simplemente de la recepción y conversión a digital en los casos en los que corresponda de la información que entra a la entidad por diversos medios, su registro en el Sistema de Gestión Documental digital y envió para su encaminamiento o distribución a la Unidad o Área organizacional que debe gestionarla.

8.1 Correspondencia Externa

Se considera correspondencia externa a la documentación escrita, recibida y dirigida por la AGETIC a personas naturales y/o jurídicas, públicas y/o privadas, de manera externa.

- Correspondencia con Organismos Públicos Nacionales (Ej. Órganos del Estado Plurinacional).
- Correspondencia con Personas Jurídicas Nacionales (Ej. Colegio de Abogados, universidades, etc.)
- Correspondencia con Personas Naturales Nacionales.
- Correspondencia con Empresas Privadas que prestan Servicios Públicos.

- Correspondencia con Organizaciones Internacionales (Ej. OEA, UNESCO).
- Correspondencia con Personas Naturales Extranjeras.

Agrupa la correspondencia de las instituciones externas en general por carpetas ordenadas mensualmente y por número de cite correlativo.

8.2. Correspondencia Interna

Es aquella que se genera dentro del Sistema de Gestión Documental Digital de la institución en cada Unidad y Área que está compuesta por diferentes tipos documentales (notas internas, informes, memorandos y expedientes específicos) que se producen para el cumplimiento de las funciones de cada Unidad y Área Organizacional.

Dentro de la correspondencia interna y, para efectos del presente manual, se reconoce como tipos documentales los siguientes:

- Nota Interna
- Informe
- Memorándum
- Circular
- Instructivo
- Resolución
- Contrato
- Notificación
- Entre otros

La correspondencia interna se ordenará de forma digital en el Sistema de Gestión Documental Digital según la estructura orgánica de la AGETIC respetando el orden de número de cite.

9. Generación de Correspondencia

9.1 Cartas Externas o Notas Externas (AGETIC/NE/xxxx/xxxx)

La Unidad o Área que genere nueva documentación sin que tenga antecedentes ni que forme parte de una serie existente, dirigida hacia clientes externos, se entregará la misma a el/la responsable de archivo en dos ejemplares (con sus anexos si corresponde) siendo que:

El primero será entregado al Cliente Externo (destinatario). El segundo será el documento de constancia de entrega de la AGETIC al cliente externo e inmediatamente retorne con sello de recepción deberá ser digitalizado, cargado en carpetas digitales y además deberá ser registrado en la base de datos, para culminar el ciclo documental.

La correspondencia nueva externa, debe ser registrada, seguida y archivada por la persona encargada de recepción y/o el/la responsable de Archivo.

Los CITES que salen del sistema llevarán la sigla de la persona que genera la nota externa.

Toda carta externa generada debe ser impresa en papel membretado y los adjuntos en papel bond tamaño carta u oficio.

El documento para cliente externo será anulado por la persona que generó la nota en el caso de que esta no haya sido entregada por diferentes factores que están fuera del alcance de la institución.

9.2 Respuesta a Documentos Externos

El funcionario que genere respuestas a trámites o solicitudes externas, emitirá la respuesta conforme la derivación del número de cite en la serie documental correspondiente.

9.3 Características Generales

En general toda correspondencia generada en la AGETIC debe conservar las siguientes características de forma: ser pulcra (sin errores), sobria y en papel membretado con los logotipos actuales; de fondo: concreta, comprensible y respetuosa.

9.4 Copias

Toda correspondencia deberá elaborarse en dos ejemplares (2) originales, uno de ellos será entregado al destinatario, el otro, deberá ser archivado por la responsable de Archivo previa digitalización del documento con las firmas y sellos de recepción, hasta el momento de la transferencia al Archivo Central de la institución.

10. Recepción y Registro

10.1 Correspondencia

La Recepción, dependiente de la Dirección General Ejecutiva, es la encargada de recibir, despachar y registrar la correspondencia.

10.2 Recepción

- **a.** El ingreso y despacho de correspondencia debe realizarse únicamente por Recepción en horario de oficina.
- **b.** Sellar y verificar el número de hojas y anexos que forman parte de la correspondencia que ingresa, la misma debe venir foliada.
- **c.** Registrar con todos los datos que solicita el Sistema de Gestión Documental Digital.

d. Se exceptúa de recepción todo trámite que no tenga los datos del remitente, dirección, número de carnet de identidad, firma y pie o aclaración de firma (datos necesarios que permitan entregar una repuesta), no lleve los adjuntos señalados en la nota, sea de índole personal y esté fuera de horario de recepción.

10.3 Registro

a. Toda correspondencia que ingrese a la AGETIC deber ser digitalizada, firmada digitalmente y guardada por la persona encargada de recepción para el registro en el Sistema de Gestión Documental Digital y su posterior envío al Responsable de Correspondencia para su derivación a la Unidad o Área de la Institución a fin de atender la documentación externa. Una vez sea aprobado el documento externo (DE-A) en el Sistema de Gestión Documental Digital se debe guardar la documentación física con sus anexos (si corresponde) en carpetas (véase anexo) para su posterior Archivo.

b. La persona encargada de recepción, es responsable de recibir toda correspondencia que sea depositada en Recepción, Courier, Documento en forma digital dirigido a la AGETIC y realizar acuse de recibo sellando la misma y sus respectivas copias reloj fechador, verificando el número de hojas según folio, anexos que se acompañan, nombre y cargo correctos del destinatario y fecha actualizada.

c. Al momento de registrar la correspondencia en el Sistema de Gestión Documental Digital, es necesario incluir los siguientes datos:

- Hora y fecha: corresponde a la hora y fecha en que ingresa la correspondencia por Recepción.
- Número de la correspondencia (cite): Se registra el código para citar la correspondencia recibida. Este dato se extrae de la misma nota.
- Remitente: Corresponde a la razón social de la institución y/o la persona que envía el documento.
- Referencia: Expresa brevemente el contenido de la correspondencia y permite su interpretación rápida. Este dato se copia de la correspondencia que ingresa; en caso de no tenerla, los encargados de la recepción deberán leer el contenido de la misma y elaborar la referencia escueta y precisa. La referencia debe ser lo bastante clara como para que el receptor tenga una idea del contenido, evitar generalidades.
- Adjuntos: Documentación externa digitalizada.

10.4 Memoria, Notificaciones y Requerimientos Fiscales

Son encargados de verificar el contenido de esta documentación personal del Área de Jurídica y posteriormente se recepcionará el documento. Estos documentos son los siguientes:

- Órdenes judiciales y fiscales
- Notificaciones de procesos judiciales
- Notificaciones del Servicio de Impuestos Nacionales

11. Digitalización de Documentos en Ventanilla de recepción

El proceso se inicia cuando un documento es recibido en Ventanilla de recepción y , consiste en: escaneado, registro y almacenamiento de las carpetas digitales con la finalidad de preservar, conservar y difundir la información contenida en los documentos, que son registrados en el Sistema de Gestión Documental Digital con la calidad suficiente para garantizar el acceso a la información contenida en ellos y así reducir el uso de papel.

El resultado de la digitalización deberá ser un documento en formato PDF que pasará de manera inmediata a formar parte del archivo digital.

El proceso concluye con el almacenamiento de la información en las carpetas digitales respetando el orden cronológico.

12. Distribución y Despacho de la Correspondencia

Una vez digitalizados los trámites y con el número de cite, se procederá a través del Sistema de Gestión Documental Digital, para su derivación a la Unidad o Área de la Institución a fin de atender la documentación externa.

12.1 Correspondencia Urgente

Es aquella que trata asuntos que exigen atención inmediata o extraordinaria. Esta correspondencia puede diferenciarse por el tenor de la carta donde se identifica una fecha perentoria para su atención. La correspondencia urgente, será registrada y digitalizada antes que las demás.

13. Despacho de Correspondencia

Aspectos generales a considerar para el envió de correspondencia:

a. Toda nota elaborada para su despacho, debe estar registrada en el Sistema de Gestión Documental Digital y hacer su entrega física al encargado (a) de despacho de correspondencia.
b. Toda correspondencia deberá incluir:
- Fecha
- Cite
- Destinatario
- Dirección del destinatario
- Referencia en lugar visible, redactada en forma clara y precisa, que además refleje el contenido de la nota a fin de facilitar la búsqueda.
- Firma y sello de las autoridades pertinentes.

- Siglas del responsable de su elaboración.
- Cuando exista anexos, éstos deben ser foleados por el área o unidad de origen de manera que no exista duda de su inclusión.

Se entrega el original y la copia para acuse de recibo.

Los paquetes y/o sobres deben tener la descripción del contenido y no pueden exceder los 5 kilos, para poder ser enviados. Asimismo queda prohibido el envío de correspondencia de índole personal.

Para despachar la correspondencia, ésta debe cumplir con un formato establecido en la AGETIC, por lo que, la persona encargada(o) del despacho de correspondencia (recepción) al momento de recibirla, debe verificar si ésta se encuentra completa y ordenada, si cumple con los requisitos para su despacho y el formato institucional. Si faltara alguno de estos datos, la correspondencia debe ser devuelta a el/la Responsable de Archivo. Una vez completada y verificada la documentación, el plazo de entrega se realizará el mismo día o al día siguiente según el horario de atención de la entidad.

Si el Cliente Externo se encuentra en otro departamento, la distribución será realizada a través de Servicio de Courier.

c. Despacho de Correspondencia Vía Courrier Local e interdepartamental

La distribución de correspondencia local e interdepartamental, será realizada a través del Servicio de Courier, en este sentido el/la responsable de Archivo es responsable de llenar la respectiva guía del Courier, para su entrega y hacer el seguimiento correspondiente.

El servicio de Courier consiste en el envió de documentos o paquetes de un tamaño y/ o peso limitado, que es distribuido a nivel Local e interdepartamental.

d. Despacho de Correspondencia por mensajería de la entidad (AGETIC)

Para la distribución de la correspondencia local(área urbana), esta encargado el mensajero de la entidad(AGETIC), de realizar el recorrido y la distribución de dicha correspondencia.
Asimismo el mensajero realiza el control de documentos entregados con la respectiva firma y/o sello emitido por los destinatarios.

14. Archivos de Gestión

El archivo de gestión es el que se forma en la oficina generadora de los documentos. Produce y recibe documentación en la primera etapa de ciclo vital de documentos llamada Documentación Activa y deben permanecer en la oficina mientras dura la formación de los expedientes, se encuentren en trámite o incluso al terminar esta fase si las necesidades de consulta son continuas.

15. Ciclo de Vida de la Documentación

Los documentos evolucionan dentro de un ciclo de vida que comprende todas la fases desde que se crean o se reciben en las Unidades y Áreas, hasta que se transfieren al Archivo Central para ser conservados o eliminados, conforme a su valor administrativo, legal, fiscal o histórico.

El ciclo de la documentación generada y recibida en la AGETIC se ha concretado en dos fases: la fase de los documentos activos y la fase de los documentos inactivos, que corresponden a diferentes momentos de su tramitación y a diferentes localizaciones físicas.

a. Documentación Activa: En su fase activa, los documentos son producidos o recibidos por cada Unidad o Área de la AGETIC en el desarrollo de las funciones que le son propias y dadas por ley.
Mientras la documentación permanece es esta fase, se habla de documentos activos, estos están sujetos a una tramitación y su consulta es frecuente u periódica. Debe estar custodiado por la persona encargada de recepción y el/la responsable de Archivo.

b. Documentación Inactiva: En la fase inactiva, el documento pierde su valor administrativo y se vuelve testimonial o histórico de una actividad desarrollada por la AGETIC. Su consulta es infrecuente y esporádica. Esta fase corresponde a la etapa de archivo definitivo y es el momento en el cual la documentación trasferida al Archivo Central alcanza el valor informativo o testimonial de las actividades institucionales.

16. Archivo Digital

Dentro de su objetivo es la disminución del uso de papel hasta llegar a “cero papel”, en ese marco se ha establecido la reducción del uso de papel, fotocopias y copias.

Se ha establecido la construcción de un archivo digital Integral institucional “Sistema de Gestión Documental Digital” en el que se acopie toda la documentación generada y recibida por la AGETIC y que garantice la agilidad en el acceso a la misma.

Por ello, los documentos recibidos serán digitalizados en recepción y guardados en carpetas diseñadas para el efecto de forma cronológica.

17. Procedimiento

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC	**Código:**	AP-PR07
	DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA	**Versión:**	0
		Páginas:	1 de 1
	Procedimiento de la Gestión Documental de la AGETIC	**Aprobado con:**	R.A. AGETIC/RA/0056/2022, de 22 de junio de 2022

Objeto: proporcionar a la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación – AGETIC, establecer la gestión de recepción, creación, trámite, distribución, consulta de los documentos de la institución, para controlar el flujo de los documentos que ingresan y salen, a través del Sistema de Plantillas.	**Normativa.-** - Constitución Política del Estado, de 7 de febrero de 2009. - Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamental. - Decreto Supremo N° 22144, 22145 y 22146, de 02 de marzo de 1989, disponen la preservación de las documentaciones públicas en general. - Decreto Supremo N° 27113, de 23 de julio de 2003, Art. 71 Plazos Supletorios. - Resolución Administrativa N° 082, de 20 de diciembre de 2016, que aprueba el uso obligatorio del Sistema de Plantillas de Documentos Administrativos en AGETIC.

N°	TAREAS	Plazo Días H.	Responsables		
			Recepción (DGE)	Correspondencia (DGE)	Unidad/Área Organizacional
1	Recepción de la documentación externa	1/2			
2	Realiza la verificación de la documentación recibida (ser pulcra, sin errores, sobria y en papel membretado con logotipos actuales; de fondo: concreta, comprensible y respetuosa).	1/2			
3	Realiza el acuse de recibido con fecha actual	1/2			
4	Realiza el escaneo y registro correspondiente en el sistema de Gestión Documental Digital y deriva a correspondencia.	1			
5	Revisa y realiza la derivación a las respectivas Unidades y Áreas Organizacionales de la AGETIC.	3			
6	Reciben la documentación correspondiente para su respectiva atención.	1/2			

ANEXO Nº 1
DIRECTRICES PARA EL LOMO DE CARPETAS

Nombre y logo de Institución

Nombre de la Unidad o Área
Letra: Liberation Sans 22
aassddddddddddd

Número Correlativo del Documento
Letra: Liberation Sans 36

Nombre del Documento
Letra: Liberation Sans 24

Número Correlativo Del- Al
Letra: Liberation Sans 24

Gestión a la que le Corresponde
Letra: Liberation Sans 40

DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA

1

DOCUMENTOS EXTERNOS (DE-A)

001-100
TOMO I

GESTIÓN
2022

ANEXO Nº 2
DIRECTRICES PARA LA CARÁTULA DE LA CARPETA DE DOCUMENTOS

Tipo de hoja

Tamaño carta
21,59 cm x 27,94

Nombre y logo de Institución →

Nombre de la Unidad o Área
Letra: Liberation Sans 16 →

DIRECCIÓN GENERAL EJECUTIVA

Nombre de Documentos
Letra: Liberation Sans 24 →

DOCUMENTOS EXTERNOS

Nombre Correlativo
Del – Al
Letra: Liberation Sans 16 →

0001 AL 1000

Tomo Correlativo
Letra: Liberation Sans 20 →

TOMO I

Gestión que corresponde
Letra: Liberation Sans 20 →

GESTIÓN 2022