



NUESTRA VISIÓN: Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

SEGE-0001

“GESTIÓN DE DOCUMENTOS”

**RESPONSABLE DEL PROCESO:
SECRETARÍA GENERAL**

**MACROPROCESO: M7-ACTIVIDADES DE SERVICIOS
ADMINISTRATIVOS**

**APROBADO POR RESOLUCIÓN P/N° 02/2022
DEL 10/01/2022**



MACRO- PROCESO:	M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SEGE - 0001	PAG 1/7	
Res. Aprob.: Fecha:	P/N° 01/2002 04/03/2002	Res. Modif.: Fecha:	P/N° 16/2005 03/08/2005	Res. Modif.: Fecha:	P/N° 02/2022 10/01/2022
Preparado:	Analizado:	Revisado:	Aprobado:		
SEGE Esc. Patricia R. Horrisberger	OPLA CP Juan Carlos Vázquez	GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	PRE	Ing. Andrés Ramírez B.	

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción, el registro y la canalización de los documentos presentados a la Mesa de Entradas de la Institución.

2. ALCANCE

Afiliados y terceros que presenten expedientes que requieren ser gestionados en la Institución.

3. UNIDADES AFECTADAS

Presidencia
Gerencia General
Secretaría General
Centro Tecnológico de Información y Comunicación
Unidades Administrativas

4. NORMATIVA ASOCIADA

- 4.01 Ley N° 71/68 – Orgánica de la CJPPA y sus modificaciones, Leyes N° 1042/83, N° 1300/87 y N° 6196/19.
- 4.02 Resolución N° 711/14 - Reglamento Interno.
- 4.03 Circular GGE N° 004/16 – por la que se establece el uso y aplicación de “Providencias” a los Expedientes, Internos y Memos durante el recorrido de los mismos a través de las diferentes UA y, en caso de ser necesario presentar Informes, en hojas anexos a los mismos.

5. TERMINOS, CONCEPTOS Y ABREVIATURAS

- 5.01 **Expediente:** Cualquier documento presentado a la Mesa de Entradas de la CJPPA, que es numerado y registrado en el Libro de Mesa de Entradas y en el Sistema Informático.
- 5.02 **Contraseña:** Boleta con el Logo oficial de la Caja y otras informaciones básicas para facilitar la comunicación, entregada a la persona que presenta los documentos, en la que también constan los

Nuestra Misión: "Asegurar y proteger los beneficios de la jubilación y la pensión, buscando la excelencia en la administración de los recursos, con calidad y calidez en los servicios a sus afiliados."

Nuestra Visión: "Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial".



MACRO- PROCESO: M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGE - 0001		PÁG 2/7
Res. Aprob.: P/N° 01/2002 Fecha: 04/03/2002	Res. Modif.: P/N° 16/2005 Fecha: 03/08/2005	Res. Modif.: P/N° 02/2022 Fecha: 10/01/2022		
Preparado: <i>[Signature]</i> SEGE Esc. Patricia R. Horrisberger	Analizado: <i>[Signature]</i> OPLA CP Juan Carlos Vázquez	Revisado: <i>[Signature]</i> GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	Aprobado: <i>[Signature]</i> PRE Ing. Andrés Ramírez B.	

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

datos del expediente, tales como su numeración, día, fecha y hora de recepción del mismo, generada con la finalidad de facilitar el seguimiento y localización del expediente.

- 5.03 **Horario oficial de atención:** Periodo de tiempo en el que la Mesa de Entradas recibe los expedientes presentados, que coincide con el lapso comprendido entre la hora de entrada y la hora de salida del personal de la Institución.
- 5.04 **Providencia:** Disposición escrita emanada de la PRE y/o la GGE, la SEGE y las Jefaturas de UA y funcionarios competentes incluida en el Expediente, según la cual se canaliza el mismo y las Dependencias adoptan las medidas correspondientes para su atención oportuna.
- 5.05 **Libro de Mesa de Entradas:** Documento en el que se registran en forma correlativa los expedientes que van ingresando en Mesa de Entradas y que se utiliza para localizarlos y evacuar consultas de los interesados.
- 5.06 **Sistema Informático de Seguimiento de Expedientes**
- 5.07 **Procedimiento Administrativo**
- 5.08 **Formulario**
- 5.09 **Caja de Jubilaciones y Pensiones del Personal de la ANDE**
- 5.10 **Presidencia**
- 5.11 **Gerencia General**
- 5.12 **Secretaría General**
- 5.13 **Centro Tecnológico de Información y Comunicación**
- 5.14 **Unidades Administrativas**

SE
PA
FORM
CJPPA
PRE
GGE
SEGE
CTIC
UA

6. FORMULARIOS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS

6.01 Formularios vinculados a este Procedimiento

FORM N°	DESCRIPCIÓN
91	Contraseña de Recepción de Documentos

6.02 Otros Procedimientos vinculados

Nuestra Misión: "Asegurar y proteger los beneficios de la jubilación y la pensión, buscando la excelencia en la administración de los recursos, con calidad y calidez en los servicios a sus afiliados."	Nuestra Visión: "Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial".
---	---



MACRO- PROCESO: M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGE - 0001		PÁG 3/7
Res. Aprob.: P/N° 01/2002 Fecha: 04/03/2002	Res. Modif.: P/N° 16/2005 Fecha: 03/08/2005	Res. Modif.: P/N° 02/2022 Fecha: 10/01/2022		
Preparado: <i>[Firma]</i> SEGE Esc. Patricia R. Horrisberger	Analizado: <i>[Firma]</i> OPLA CP Juan Carlos Vázquez	Revisado: <i>[Firma]</i> GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	Aprobado: <i>[Firma]</i> PRE Ing. Andrés Ramírez B.	

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

PA	DESCRIPCIÓN
SEGE-0002	Preparación de Notas Oficiales

7. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES

7.01 La **SEGE** es responsable de recibir y registrar la entrada/salida de todos los documentos de la PRE y de la GGE.

La **SEGE** es responsable, además, de la pronta y deferente atención de todas las personas que presenten documentos, del registro de éstos en el Libro de Mesa de Entrada/Salida y de la expedición de las contraseñas respectivas.

7.02 El **CTIC** es responsable de brindar el soporte informático necesario que permita a la SEGE y a todas las demás UA, mantener actualizado el SE para evacuar con rapidez las consultas de los interesados y entregar contraseñas o enviarlas.

7.03 Las **UA's** son responsables de actualizar la ubicación de los Expedientes, Internos, Memos u otros documentos en el SE (internos/externos).

7.04 Responsable de la gestión de este proceso es la **SEGE**. A los efectos de acompañar la performance del mismo, mensualmente deberá reportar información relacionada con los indicadores de proceso definidos en este PA en el Informe de Gestión del Dpto.

8. PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN DE EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

8.01 La **SEGE**, dentro del Horario oficial de atención, recibe el Expediente presentado por afiliados o terceros y registra en el Libro de Mesa de Entrada/Salida, entrega el acuse conforme al diseño establecido, y se consigna los siguientes datos:

- el N° de Expediente,
- la fecha y hora de recepción,
- la media firma del receptor en la contraseña (FORM. 91) expedida por el SE para el interesado.

Nuestra Misión: "Asegurar y proteger los beneficios de la jubilación y la pensión, buscando la excelencia en la administración de los recursos, con calidad y calidez en los servicios a sus afiliados."

Nuestra Visión: "Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial".

MACRO- PROCESO:	M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SEGE - 0001	PÁG 4/7
Res. Aprob.: Fecha:	P/N° 01/2002 04/03/2002	Res. Modif.: Fecha:	P/N° 16/2005 03/08/2005	Res. Modif.: Fecha:
			P/N° 02/2022 10/01/2022	
Preparado: SEGE Esc. Patricia R. Horrisberger	Analizado: OPLA CP Juan Carlos Vázquez	Revisado: GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	Aprobado: PRE Ing. Andrés Ramírez B.	

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

Verifica también la existencia de los documentos anexos referenciados en el Expediente y los datos pertinentes para localizar a los recurrentes, en caso de necesidad, o los completa si el documento no los tuviere. Acto seguido procede a registrarlo en el SE.

En caso de Internos, Memos u otros documentos originados en las UA, se registran en el SE, se entrega acuse de recibo, si corresponde, y se remiten a su destinatario.

La SEGE remite el documento a la GGE y lo actualiza en el SE.

DIRECCIONAMIENTO DE LOS EXPEDIENTES Y DOCUMENTOS

- 8.02 La **GGE** recibe el documento, toma conocimiento del contenido y providencia el destino del mismo, remitiéndolo a tal efecto a la SEGE. En caso de ausencia del GGE y/o PRE, el Secretario General providencia los expedientes a sus destinos correspondientes.
- 8.03 La **SEGE** recibe el documento y conforme a la providencia obrante en él, remite bajo recibo a la UA destinataria o, en propias manos, si es para la PRE. Actualiza datos del SE.

RECEPCIÓN EN LA UA DE DESTINO

- 8.04 La **UA** destinataria acusa recibo del documento, toma conocimiento del contenido, así como de la providencia obrante en él, carga en el SE y procede a su atención.
- 8.05 La **PRE** recibe el documento, toma conocimiento del contenido y providencia según corresponda y carga en el SE. Devuelve los documentos a la SEGE a su efecto.
- 8.06 La **SEGE** recibe el documento y procede a su entrega de acuerdo a la providencia de la PRE. Eventualmente, el documento podría ser remitido nuevamente al remitente prosiguiendo el PA SEGE-0002 – Preparación de Notas Oficiales.

GESTIÓN DE LOS EXPEDIENTES

- 8.07 En cualquiera de los casos, la **UA** que recibe el documento directamente de la GGE o vía PRE, efectuado lo solicitado por providencia y luego de cargar en el SE, remite, vía jerárquica, el informe de lo actuado.
- 8.08 La **GGE** recibe el informe, verifica su contenido, lo rubrica y lo remite a la PRE vía SEGE quién toma conocimiento y actualiza el SE.



MACRO- PROCESO: M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SEGE - 0001		PÁG. 5/7
Res. Aprob.: P/N° 01/2002 Fecha: 04/03/2002	Res. Modif.: P/N° 16/2005 Fecha: 03/08/2005	Res. Modif.: P/N° 02/2022 Fecha: 10/01/2022		
Preparado: <i>[Signature]</i> SEGE Esc. Patricia R. Morrisberger	Analizado: <i>[Signature]</i> OPLA CP Juan Carlos Vázquez	Revisado: <i>[Signature]</i> GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	Aprobado: <i>[Signature]</i> PRE Ing. Andrés Ramírez B.	

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

- 8.09 La **PRE** recibe el Informe, toma conocimiento de su contenido, firma el documento y lo remite al destinatario a través de la SEGE.
- 8.10 La **SEGE** recibe el Informe, verifica la providencia de la PRE, carga en el SE y lo remite al destinatario indicado prosiguiendo el PA SEGE-0002 – Preparación de Notas Oficiales.



Nuestra Misión: "Asegurar y proteger los beneficios de la jubilación y la pensión, buscando la excelencia en la administración de los recursos, con calidad y calidez en los servicios a sus afiliados."

Nuestra Visión: "Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial".



Formulario N°
0000

MACRO- PROCESO:	M7 ACTIVIDADES DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO	SEGE - 0001	PAG 7/7	
Res. Aprob.: Fecha:	P/N° 01/2002 04/03/2002	Res. Modif.: Fecha:	P/N° 16/2005 03/08/2005	Res. Modif.: Fecha:	P/N° 02/2022 10/01/2022
Preparado:	Analizado:	Revisado:	Aprobado:		
SEGE Esc. Patricia R. Horrisberger	OPLA CP Juan Carlos Vázquez	GGE Interino Lic. Miguel A. Lugo B.	PRE Ing. Andrés Ramírez B.		

GESTIÓN DE DOCUMENTOS - MESA DE ENTRADA - SECRETARÍA GENERAL

10. INDICADORES SUGERIDOS

N°	DESIGNACIÓN	FORMULA	CÓD
1	PRODUCCIÓN DIARIA =	Documentos salientes en la Secretaría	DOS
		Documentos recibidos de la Secretaría	DOR
2	TIEMPO PROMEDIO DE RECEPCIÓN/DERIVACIÓN =	Σ Tiempo de procesamiento de documentos en la Sria.	TPD
		Documentos procesados	DCP

11. DATOS A REGISTRAR

N°	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	TIPO DE GRÁFICO	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR
1	Documentos recibidos en la Secretaría	DOR					
2	Documentos salientes de la Secretaría	DOS					
3	Tiempo de procesamiento de documentos en la Secretaría	TPD					
4	Documentos procesados	DCP					

Nuestra Misión: "Asegurar y proteger los beneficios de la jubilación y la pensión, buscando la excelencia en la administración de los recursos, con calidad y calidez en los servicios a sus afiliados."

Nuestra Visión: "Ser la mejor entidad Previsional del país, con una administración eficiente e innovadora que le permita alcanzar y sostener el equilibrio actuarial".