



Dirección Administrativa Financiera

**Manual de Procesos
Registro Documental**

Octubre, 2021

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	2 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

CONTROL DE CAMBIOS

Nombre del documento	Versión	Fecha	Descripción de la modificación	Aprobado por
Manual de Procesos "Registro documental"	1.0	15/10/2021	No aplica, primera versión	Directora Ejecutiva

ACTA DE APROBACIÓN

APROBACIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. María Luisa Coello Directora Ejecutiva		15/10/2021
REVISIÓN	FIRMA	FECHA
Mgs. Silvana Guambuquete Directora Administrativa Financiera		30/09/2021
Abg. Diego Kure Mejía Director de Asesoría Jurídica		30/09/2021
Ing. Jessica Rivera Analista Administrativa		30/09/2021
Mgs. María Fernanda Viteri Analista de Normativa 3		30/09/2021
ELABORACIÓN	FIRMA	FECHA
Ing. Doris Granda García Asistente Administrativa 3		28/09/2021
Ing. Alicia Anilema Reyes Analista de Servicios Procesos y Calidad 2		28/09/2021

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	3 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

CONTENIDO

1.	Información del proceso.....	4
2.	Glosario de términos y abreviaturas.....	4
3.	Descripción de los subprocesos	5
3.1	Subproceso recepción de documentos.....	5
3.1.1	Ficha del subproceso	5
3.1.2	Descripción de actividades	6
3.1.3	Diagrama de flujo.....	13
3.2	Subproceso trámite documental	13
3.2.1	Ficha del subproceso	13
3.2.2	Descripción de actividades	14
3.2.3	Diagrama de flujo.....	17
3.3	Subproceso despacho de correspondencia.....	17
3.3.1	Ficha del subproceso	17
3.3.2	Descripción de actividades	18
3.3.3	Diagrama de flujo.....	20
3.4	Subproceso control de la gestión documental	21
3.4.1	Ficha del subproceso	21
3.4.2	Descripción de actividades	21
3.4.3	Diagrama de flujo.....	23
4.	Anexos	23

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	4 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

1. INFORMACIÓN DEL PROCESO

Proceso:	Registro Documental
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado proceso para el registro documental con la finalidad de organizar y mantener los archivos públicos, en cada una de las fases del ciclo vital del documento, a fin de asegurar en el corto, mediano y largo plazo, el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo. CONTROLES: • Política institucional interna emitida mediante Resolución Nro. ARCA-DE-017-2020 de fecha 13 de mayo del 2020. • Sistema de Gestión Documental Quipux - Manual de Administración Institucional, Tramitar documentos de ciudadanos. • Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, Acuerdo Nro. SGPR-2019-0107. SUBPROCESOS: • Recepción de documentos • Trámite documental • Despacho de correspondencia • Control de la gestión documental
Responsable del proceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno
Tipo de Proceso:	Adjetivo/Apoyo

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINOS

Término	Definición
Archivo de Gestión	Comprende toda la documentación, generada por las unidades administrativas, que es sometida a continua utilización y consulta.
Ciclo vital del documento	Corresponde a las etapas por las que sucesivamente pasan los documentos desde su producción o recepción en una entidad pública, hasta la determinación de su destino final, que puede ser baja documental o conservación permanente.
Comentario relevante	Describir tiempos de entrega, destacar la importancia del trámite.
Consignar	Señalar o poner por escrito una cosa para dejar constancia de ella.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	5 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

Término	Definición
Expediente	Conjunto de documentos pertenecientes a una persona, asunto o negocio. Testimonios escritos, reflejo de un proceso administrativo iniciado por un peticionario o por la misma Entidad, con ordenamiento cronológico, construcción lógica en la que tienen explicación las distintas actuaciones, pues se puede seguir su nacimiento, producción y efectos.
Unidad productora	Es la unidad administrativa u operativa que produce, recibe y conserva la documentación tramitada en el ejercicio de sus funciones.

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ARCA	Agencia de Regulación y Control del Agua
SGD	Sistema de Gestión Documental

3. DESCRIPCION DE LOS SUBPROCESOS

3.1 SUBPROCESO RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

3.1.1 FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Recepción de documentos
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para la recepción de documentos. ALCANCE: Desde que el Técnico de Archivo o quien haga sus veces recibe la documentación entregada por el usuario externo hasta que los asistentes o responsables de Gestión Documental y Archivo reciben la documentación y firman la matriz de documentos recibidos. CONTROLES: Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, Acuerdo Nro. SGPR-2019-0107, arts. 20 y 21. ENTRADAS: Documentación (solicitudes, cartas, oficios, etc.) SALIDAS: Matriz de documentos recibidos.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	6 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

3.1.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
Recepción de documentos físicos				
1	Recibir documentación y verificar parámetros	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Recibe la documentación y verifica que los datos del destinatario institucional sean dirigidos a la Agencia de Regulación y Control del Agua (máxima autoridad o servidor ARCA), estén correctos, se encuentre, íntegra y completa, incluyendo los anexos y que cumpla con las características de un documento de archivo (Art. 25 Regla Técnica) para realizar el ingreso en el sistema de Gestión Documental. Si no corresponde a la gestión de la ARCA, el Técnico de Archivo guía al usuario para que remita a la institución que corresponda.	
2	Solicitar información o documentación faltante.	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Solicita información o documentación faltante en caso de estar incompleto el trámite a ser ingresado. Si está correcto continúa con la actividad 3.	
3	Verificar que el usuario remitente esté registrado en el sistema de Gestión Documental	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Verifica que el solicitante esté registrado en el sistema de Gestión Documental. En caso de no estar registrado, se procederá a crear el usuario ciudadano en el sistema de Gestión Documental con los siguientes datos: nombres completos, número de identificación, dirección, número telefónico y correo electrónico). En el caso de estar registrado continúa con la actividad 4a.	Registro de usuario en el SGD
4a	Sellar el documento con acuse de recibido	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Sella el documento con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quien recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas del documento y si contiene anexos o no.	Documento sellado con acuse de recibido

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	7 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
4b	Escanear el documento recibido	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Escanea el documento recibido y los anexos en el caso de existir, adicionalmente guarda esta información en el repositorio institucional. Nota: De ser necesario, los Directores de la ARCA solicitarán al/la Director/a Administrativo/a Financiero/a permiso para el acceso al repositorio.	Documento digital
4c	Ingresar el documento en el sistema de Gestión Documental	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Ingresa el documento en el sistema de Gestión Documental a nombre de la máxima autoridad de la ARCA; los anexos se registrarán de conformidad a la capacidad permitida en el mismo. Si la cantidad de anexos supera el número de 10 hojas se cargarán posteriormente durante el mismo día, esto con la finalidad de agilizar el ingreso del trámite presencial a los usuarios externos.	Documento ingresado en el SGD
4d	Entregar al usuario el comprobante de ingreso	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Entrega al usuario el comprobante de ingreso. De igual manera se explica al usuario como se hace el seguimiento del trámite en sistema de Gestión Documental.	Documento sellado con acuse de recibido y comprobante de ingreso en el SGD
4e	Realizar el registro de ingreso de documentos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Realiza el registro de ingreso de documentos en la matriz de distribución de correspondencia y firma la misma. En caso de que llegue en correo físico, se deberá hacer constar en el campo de observaciones de la matriz, el número de guía y nombre de la empresa de distribución de correspondencia	Matriz de distribución de correspondencia
4f	Fotocopiar el documento ingresado	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Fotocopia el documento ingresado a excepción de los anexos los cuales serán respaldados de manera digital. Continúa en la actividad 6 ya que la 5 corresponde a la recepción de documentos a través del Sistema Contacto Ciudadano, Página web	Copia de documento.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	8 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
			institucional y correo electrónico institucional.	
6	Entregar el documento original y anexos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Entrega el documento original y anexos a la Dirección Ejecutiva.	
7	Revisar que la documentación esté completa	Secretaria Ejecutiva	Revisa que la documentación esté completa. En caso de no estar completa se solicita al Técnico de Archivo complete la documentación, si está completa continúa con la actividad 8.	
8	Sellar el documento con el acuse de recibido y entregar	Secretaria Ejecutiva	Sella el documento original y fotocopia con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quien recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas, anexos.	Documento sellado con acuse de recibido
9	Archivar el acuse de recibido	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Archiva el acuse de recibido (fotocopia).	
10	Actualizar la matriz de distribución de correspondencia y firmar	Secretaria Ejecutiva	Actualiza la matriz de distribución de correspondencia y la firma.	
11	Registrar la correspondencia a ser entregada	Secretaria Ejecutiva	Registra la correspondencia a ser entregada a las diferentes áreas de la ARCA en la matriz de distribución y la firma.	Matriz de distribución de correspondencia
12	Entregar la documentación física al área que corresponda atención	Secretaria Ejecutiva	Revisa en el sistema de Gestión Documental el documento reasignado y procede a la entrega física al área que corresponda la atención.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	9 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
13	Revisar que la documentación esté completa	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Revisa que la documentación esté completa. En caso de no estar completa se solicita a la asistente de la Dirección Ejecutiva complete la documentación, caso contrario continúa con la actividad 14.	
14	Sellar el documento con el acuse de recibido	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Sella el documento original con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quién recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas, anexos.	Documento sellado con acuse de recibido
15	Actualizar la matriz de distribución de correspondencia y firmar	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Actualiza la matriz de distribución de correspondencia y la firma. Para realizar la entrega física al servidor encargado del trámite conforme la asignación de cada jefe inmediato mediante el sistema de Gestión Documental, se deberá registrar la misma en la matriz de distribución de correspondencia.	Matriz de distribución de correspondencia
Recepción de documentos a través del Sistema Contacto Ciudadano, Página web institucional y correo electrónico institucional				
1	Recibir documentación y verificar parámetros	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Recibe mediante correo electrónico institucional: - De parte de la DAJ: trámites administrativos ingresados mediante el Sistema Contacto Ciudadano. - De parte de la DCS: trámites administrativos ingresados mediante página web institucional. - De las diferentes áreas de la ARCA: trámites en general. Información que será previamente analizada y revisada por el responsable designado. Verifica que la información del documento y anexos estén correctos y completos.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	10 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
2	Solicitar información o documentación faltante.	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Solicita información o documentación faltante en caso de estar incompleto el trámite, mediante correo electrónico institucional al responsable designado de la ARCA. Si está correcto continúa en la actividad 3.	
3	Verificar que el usuario remitente esté registrado en el sistema de Gestión Documental	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Verifica que el solicitante esté registrado en el sistema de Gestión Documental. En caso de no estar registrado, se procederá a crear el usuario en el sistema de Gestión Documental. En el caso de estar registrado continúa con la actividad 5a ya que la 4 corresponde a la recepción de documentos físicos.	Registro de usuario en el SGD
5a	Guardar documentación y anexos en el repositorio institucional	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Guarda documentación recibida mediante correo institucional y sus anexos en el repositorio institucional.	
5b	Imprimir documentación y anexos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Imprime documentación y anexos recibidos mediante correo electrónico institucional.	
5c	Sellar el documento con acuse de recibido	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Sella el documento con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quién recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas del documento y si contiene anexos o no.	Documento sellado con acuse de recibido
5d	Ingresar el documento en el sistema de Gestión Documental	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Ingresar el documento en el sistema de Gestión Documental a nombre de la máxima autoridad de la ARCA; los anexos se registrarán de conformidad a la capacidad permitida en el sistema.	Documento ingresado en el SGD
5e	Comunicar el ingreso del trámite	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Comunica el ingreso del trámite mediante correo electrónico institucional al usuario que solicitó dicho registro.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	11 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
5f	Realizar el registro de ingreso de documentos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Realiza el registro de ingreso de documentos en la matriz de distribución de correspondencia y firma la misma.	Matriz de distribución de correspondencia
5g	Fotocopiar el documento ingresado	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Fotocopia el documento ingresado a excepción de los anexos los cuales serán respaldados de manera digital. Una vez escaneados los documentos se subirán al repositorio de la ARCA y se solicitará los permisos para el acceso del área que corresponda.	Copia de documento
6	Entregar el documento original y anexos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Entrega el documento original y anexos a la Dirección Ejecutiva.	
7	Revisar que la documentación esté completa	Secretaria Ejecutiva	Revisa que la documentación esté completa. En caso de no estar completa se solicita al Técnico de Archivo que complete la documentación, si está completa continúa con la actividad 8.	
8	Sellar el documento con el acuse de recibido y entregar	Secretaria Ejecutiva	Sella el documento original y fotocopia con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quién recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas, anexos.	Documento sellado con acuse de recibido
9	Archivar el acuse de recibido	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Archiva el acuse de recibido (fotocopia).	
10	Actualizar la matriz de distribución de correspondencia y firmar	Secretaria Ejecutiva	Actualiza la matriz de distribución de correspondencia y la firma.	
11	Registrar la correspondencia a ser entregada	Secretaria Ejecutiva	Registra la correspondencia a ser entregada a las diferentes áreas de la ARCA en la matriz de distribución y la firma.	Matriz de distribución de correspondencia

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	12 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
12	Entregar la documentación física al área que corresponda atención	Secretaria Ejecutiva	Revisa en el sistema de Gestión Documental el documento reasignado y procede a la entrega física al área que corresponda la atención.	
13	Revisar que la documentación esté completa	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Revisa que la documentación esté completa. En caso de no estar completa se solicita a la asistente de la Dirección Ejecutiva complete la documentación, caso contrario continúa con la actividad 14.	
14	Sellar el documento con el acuse de recibido	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Sella el documento original con acuse de recibido. El sello debe contener los siguientes parámetros: nombre de quién recibe, fecha y hora de ingreso (dentro del horario de oficina), número de hojas, anexos.	Documento sellado con acuse de recibido
15	Actualizar la matriz de distribución de correspondencia y firmar	Secretarias/os / Responsables de Gestión Documental y Archivo	Actualiza la matriz de distribución de correspondencia y firma. Para realizar la entrega física al servidor encargado del trámite conforme la asignación de cada jefe inmediato mediante el sistema de Gestión Documental, se deberá registrar la misma en la matriz de distribución de correspondencia.	Matriz de distribución de correspondencia
Recepción de documentos a través de sistema Gestión Documental (bandeja documentos Ciudadanos)				
16	Revisar diariamente la bandeja documentos Ciudadanos	Técnico de Archivo o quién haga sus veces	Revisa diariamente la bandeja documentos ciudadanos del Sistema de Gestión Documental.	
17	Envía a la Máxima Autoridad mediante sistema de Gestión Documental	Técnico de Archivo o quién haga sus veces	En el caso de constar documentos en la bandeja envía a la Máxima Autoridad. Caso contrario revisa al día siguiente la bandeja documentos Ciudadanos	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	13 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
18	Realizar el registro de ingreso de documentos	Técnico de Archivo o quien haga sus veces	Realiza el registro de ingreso de documentos en la matriz de distribución de correspondencia y firma la misma.	Matriz de distribución de correspondencia
19	Revisar y reasignar mediante sistema de Gestión Documental al área que corresponda atención	Director/a Ejecutivo/a	Revisa diariamente la bandeja recibidos del sistema de Gestión Documental y reasigna al área que corresponda atención. Posteriormente las/los secretarías/os/ Responsables de Gestión Documental y Archivo deberán actualizar la matriz de distribución de correspondencia.	

3.1.3 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo del subproceso para la recepción de documentos en la ARCA se anexa al presente documento. Ver anexo 1

3.2 SUBPROCESO TRÁMITE DOCUMENTAL

3.2.1 FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Trámite Documental
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para el trámite documental. ALCANCE: Desde que el servidor público recibe el documento (usuario externo) mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux) hasta que se archiva el trámite con el documento de respuesta. CONTROLES: Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, Acuerdo Nro. SGPR-2019-0107, arts. 20 y 22. ENTRADAS: Documentación (solicitudes, cartas, oficios, etc.) SALIDAS: Matriz de distribución de correspondencia.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	14 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

3.2.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1	Recibir documento (SGD)	Servidor público	Recibe el documento y anexos en caso de existir, mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux), adicionalmente, revisa sumilla inserta por el/la Director/a del área en la opción de "recorrido". Si hubiera documentación física continua en actividad 2, sino realiza la actividad 6.	
2	Recibir documentación física	Servidor público	Recibe documentación de manera física.	
3	Revisar que la documentación esté completa	Servidor público	Revisa que la documentación esté completa. En caso de no estar completa se solicita a quién entregó la misma.	
4	Consignar el acuse de recibido en el documento	Servidor público	Consigna el acuse de recibido con los siguientes datos: nombre de quien recibe, fecha, hora, número de hojas, anexos.	
5	Revisar y firmar la matriz de distribución de correspondencia	Servidor público	Revisa la matriz de distribución de correspondencia llenada por el responsable de realizar la entrega y firma la misma.	
6	Analizar el trámite	Servidor público	Analiza el trámite, conforme sumilla del Director/a del área, antecedentes o busca información en el expediente en caso de existir. Si el trámite no requiere respuesta continua en actividad 7, de lo contrario se realiza la actividad 8.	
7	Archivar en conocimiento a través de comentario en el SGD	Servidor público	Archiva en conocimiento a través de comentario en el Sistema de Gestión Documental (Quipux).	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	15 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
8	Preparar y generar documento de respuesta	Servidor público	Preparar y generar la respuesta al trámite asignado mediante la opción "responder" del Sistema de Gestión Documental (Quipux) y carga los anexos en caso de existir.	Documento temporal
9	Reasignar documento de respuesta	Servidor público	Reasigna respuesta al trámite asignado con comentario relevante al jefe inmediato el cual se podrá visualizar en el recorrido del Sistema de Gestión Documental (Quipux).	
10	Revisar el documento de respuesta	Director/a del área	Revisa el documento de respuesta de conformidad al requerimiento/ antecedentes del trámite junto con los anexos si los hubiere. En caso de tener observaciones continúa con la actividad 10a, de lo contrario realiza la actividad 11.	
10a	Solicitar cambios o modificar directamente	Director/a del área	Solicita cambios al servidor encargado del trámite mediante la opción "reasignar" y describe con comentario las observaciones en el Sistema de Gestión Documental (Quipux) o modifica directamente el documento temporal en la bandeja "En Elaboración".	
11	Reasignar documento de respuesta a Máxima Autoridad	Director/a del área	Reasigna el documento de respuesta con comentario relevante mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux). Además de la Direcciones Administrativas que constan en el Estatuto Orgánico por Procesos de la ARCA, la Coordinación General Técnica deberá realizar según corresponda la revisión, solicitud de cambios y reasignación de los documentos que recibe por parte de las Direcciones Técnicas.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	16 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
12	Revisar documento de respuesta	Director/a Ejecutivo/a	Revisa el documento de respuesta de conformidad al requerimiento/ antecedentes del trámite junto con los anexos si los hubiere. En caso de tener observaciones realiza la actividad 12a de lo contrario continua en la actividad 13.	
12a	Solicitar cambios	Director/a Ejecutivo/a	Solicita cambios del documento temporal al Director/a del área o Coordinador/a General Técnico/a encargado del trámite mediante la opción "reasignar" y describe con comentario las observaciones en el Sistema de Gestión Documental (Quipux).	
13	Firmar documento de respuesta	Director/a Ejecutivo/a	Firma el documento de respuesta de manera electrónica o manuscrita según corresponda. En caso de firmar de manera manuscrita se deberá realizarlo en 2 ejemplares (uno para el destinatario y otro para el expediente físico del área encargada del trámite). Si la firma es manuscrita continua en la actividad 14, si es electrónica en la 17.	
14	Escanear y digitalizar en el SDG	Secretaria Ejecutiva	Escanea el documento con firma manuscrita y realiza el proceso de digitalización en el Sistema de Gestión Documental (Quipux).	
15	Entregar documento con firma manuscrita	Secretaria Ejecutiva	Entrega el documento y anexos con firma manuscrita en caso de existir al servidor responsable del trámite.	
16	Recibir y archivar documento con firma manuscrita	Servidor público	Recibe y archiva en el expediente físico correspondiente del área. Continúa en el subproceso de despacho de correspondencia y luego en la actividad 19.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	17 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
17	Revisar la ruta del documento de respuesta	Servidor público	Revisa la ruta del documento de respuesta, ingresando a la bandeja "reasignados", posteriormente selecciona el documento objeto de consulta y se dirige a la opción "recorrido" del Sistema de Gestión Documental (Quipux), actividad que realizará el mismo día que reasignó el trámite a fin de verificar el registro de la firma electrónica.	
18	Descargar el documento de respuesta y archivar en el expediente	Servidor público	Descarga el documento de respuesta firmado electrónicamente por el Director/a Ejecutivo/a y archiva en el expediente respectivo. Continúa con el subproceso de despacho de correspondencia y luego con la actividad 19.	
19	Archivar el documento (SDG)	Servidor público	Archiva el documento inicial que dio origen al trámite mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux) incluyendo en el comentario el número de documento con el cual se atendió y la fecha.	

3.2.3 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo del subproceso de trámite documental se anexa al presente documento. Ver anexo 3

3.3 SUBPROCESO DESPACHO DE CORRESPONDENCIA

3.3.1 FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Despacho de correspondencia
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para el despacho de correspondencia. ALCANCE: Desde que el servidor público prepara la correspondencia sea física, digital o electrónica para el usuario externo hasta que se realiza el envío de la misma. CONTROLES: Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, Acuerdo Nro. SGPR-2019-0107, artículo 23.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	18 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

	ENTRADAS: Documentación (solicitudes, cartas, oficios, etc.) SALIDAS: Matriz de registro de correspondencia de salida.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno

3.3.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
Correspondencia física				
1	Entregar correspondencia	Servidor público	Entrega correspondencia al responsable del área, la misma deberá estar rotulada en el lado anverso del sobre o caja con los siguientes datos: Datos del remitente: Nombre y cargo Dirección completa: calle principal y secundaria, número, cantón y provincia Correo electrónico Teléfono Datos del destinatario: Nombre y cargo Dirección completa: calle principal y secundaria, número, cantón y provincia Correo electrónico Teléfono El envío de correspondencia que sea firmada o no por la Máxima Autoridad de la ARCA, será de responsabilidad de cada servidor público que generó el documento.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	19 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
2	Recibir y verificar datos de envío de correspondencia	Responsable de generar guía de remisión	Recibe y verifica datos de envío de correspondencia, si esta completa la información continúa con la actividad 3, de lo contrario solicita al servidor público información faltante.	
3	Ingresar información en el sistema de correspondencia y generar guía de remisión	Responsable de generar la guía de remisión	Ingresa información en el sistema de correspondencia del proveedor de servicio de correo contratado por la ARCA de conformidad a los datos rotulados en el sobre o caja y genera guía de remisión. El usuario de ingreso al sistema de correspondencia estará a cargo del responsable de generar la guía de remisión y lo deberá solicitar el/la titular de cada unidad productora mediante correo electrónico institucional a la Dirección Administrativa Financiera	Guía de remisión
4	Imprimir guía de remisión	Responsable de generar la guía de remisión	Imprime guía de remisión de conformidad al requerimiento del proveedor de servicio de correo contratado por la ARCA.	
5	Remitir correo electrónico institucional	Responsable de generar la guía de remisión	Remite correo electrónico institucional al Administrador/a de la Orden de Compra/ Contrato comunicando el envío de la correspondencia.	
6	Entregar correspondencia y guía de remisión a recepción	Responsable de generar la guía de remisión	Entrega correspondencia y guía de remisión a recepción en el horario establecido.	
7	Recibir y verificar los datos de la correspondencia	Recepcionista	Recibe y verifica los datos de la correspondencia, si esta completa la información continúa con la actividad 8, de lo contrario solicita al responsable de generar la guía de remisión información faltante.	
8	Registrar datos en la matriz de registro de correspondencia de salida	Recepcionista	Registra datos en la matriz de registro de correspondencia de salida, información que se deberá remitir de manera mensual mediante correo electrónico institucional al Administrador/a de la Orden de Compra/ Contrato con copia a la Dirección Administrativa Financiera.	Matriz de registro de correspondencia de salida

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	20 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
9	Entregar correspondencia y guía de remisión	Recepcionista	Entrega correspondencia y guía de remisión al personal de recolección asignado por el proveedor de servicio de correo contratado por la ARCA en el horario establecido.	
10	Solicitar acuse de recibo	Recepcionista	Solicita acuse de recibo en la copia de la guía de remisión al personal de recolección asignado por el proveedor de servicio de correo contratado por la ARCA.	
11	Entregar copia de la guía de remisión	Recepcionista	Entrega copia de la guía de remisión que contiene acuse de recibo al Responsable del área.	
12	Recibir copia de la guía de remisión y realizar seguimiento	Responsable de generar la guía de remisión	Recibe y realiza seguimiento en el sistema de correspondencia del proveedor de servicio de correo contratado por la ARCA; se verificará que la correspondencia haya sido recibida por el destinatario.	
Correspondencia digital o electrónica				
1	Verificar dirección de correo electrónico del destinatario	Servidor público	Verifica la dirección de correo electrónico del destinatario previo al envío de la correspondencia.	
2	Redactar y generar correo electrónico institucional	Servidor público	Redacta y genera correo electrónico institucional en el cual se deberá adjuntar documento de respuesta y anexos en caso de existir.	
3	Enviar correspondencia digital o electrónica	Servidor público	Envía correspondencia digital o electrónica al destinatario con usuario (externo) tipo ciudadano que conste en el Sistema de Gestión Documental (Quipux) y solicita acuse de recibo.	

3.3.3 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo del subproceso de despacho de correspondencia se anexa al presente documento. Ver anexo 4.

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	21 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

3.4 SUBPROCESO CONTROL DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

3.4.1 FICHA DE CARACTERIZACIÓN

Subproceso:	Control de la gestión documental
Descripción:	PROPÓSITO: Establecer el adecuado procedimiento para el control de la gestión documental. ALCANCE: Desde la recepción del documento mediante el SGD hasta la actualización y el envío de la matriz de seguimiento y control documental. CONTROLES: Regla Técnica Nacional para la Organización y Mantenimiento de Archivos Públicos, Acuerdo Nro. SGPR-2019-0107, artículo 24. ENTRADAS: Documentación (solicitudes, cartas, oficios, etc.) SALIDAS: Matriz de seguimiento y control documental.
Responsable del Subproceso:	Director/a Administrativo/a Financiero/a
Tipo de cliente:	Externo e interno

3.4.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
1	Recibir documento mediante el SGD	Director/a del área	Recibe documento mediante el SGD, este corresponde al trámite reasignado desde la Dirección Ejecutiva o Coordinación General Técnica.	
2	Informar documento mediante el SGD	Director/a del área	Informa documento mediante el SGD al responsable del archivo de gestión de manera diaria; esta acción será posterior a la de reasignar el trámite al servidor público encargado del mismo.	

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	22 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
3	Recibir documento a través de la opción "informados" del SGD	Responsable del Archivo del Gestión	Recibe documento a través de la opción "informados" del SGD.	
4	Registrar información en la matriz de seguimiento y control documental	Responsable del Archivo del Gestión	Registra información en la matriz de seguimiento y control documental el mismo día que es recibida.	
5	Realizar seguimiento a los documentos	Responsable del Archivo del Gestión	Realiza seguimiento a los documentos de manera semanal mediante el SGD, de conformidad a los comentarios insertos en el recorrido. Si no se ha dado atención al trámite continúa en la actividad 6, de lo contrario se realiza la actividad 8.	
6	Solicitar que se actualice la información al servidor público encargado del trámite	Responsable del Archivo del Gestión	Solicita que se actualice la información al servidor público encargado del trámite, la cual deberá registrar avances mediante comentario inserto en el recorrido del documento.	
7	Actualizar el estado del trámite mediante comentario en el SGD	Servidor Público encargado del trámite	Actualiza el estado del trámite mediante comentario en el SGD.	
8	Actualizar la matriz de seguimiento y control documental	Responsable del Archivo del Gestión	Actualiza la matriz de seguimiento y control documental de conformidad al último comentario que conste en el recorrido del documento.	Matriz de seguimiento y control documental actualizada

Agencia de Regulación Y Control del Agua	Manual de Procesos Registro documental			
	Versión:	1.0	Fecha:	15/10/2021
	Página:	23 de 23	Código:	ARCA-DAF-PA-P01-MP

No.	Actividad	Rol	Descripción	Documento
9	Remitir la matriz de seguimiento y control documental	Responsable del Archivo del Gestión	Remite la matriz de seguimiento y control documental al Director/a del área de manera mensual mediante correo electrónico institucional.	
10	Validar la matriz de seguimiento y control documental	Director/a del área	Valida la matriz de seguimiento y control documental.	

3.4.3 DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo del subproceso de control de la gestión documental se anexa al presente documento. Ver anexo 6

4. ANEXOS

- Anexo 1.- Diagrama de flujo del subproceso de recepción de documentos
- Anexo 2.- Matriz de distribución de correspondencia.
- Anexo 3.- Diagrama de flujo del subproceso de trámite documental
- Anexo 4.- Diagrama de flujo del subproceso de despacho de correspondencia
- Anexo 5.- Matriz de registro de correspondencia de salida
- Anexo 6.- Diagrama de flujo del subproceso de control de la gestión documental
- Anexo 7.- Matriz de seguimiento y control documental