



RESOLUCIÓN Nº 4665.-

POR LA CUAL SE AUTORIZA LA IMPLEMENTACIÓN DEL "SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SAES)".

San Lorenzo, 28 de diciembre de 2016.

VISTO:

La necesidad de autorizar la implementación del "SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SAES)", en dependencias de la Institución, a fin de optimizar la atención y gestión documental.

CONSIDERANDO:

Que, es menester la incorporación de innovaciones y herramientas tecnológicas, que acompañen y contribuyan al fortalecimiento institucional en el manejo de las documentaciones.

Que, el SENACSA no puede estar ajeno a los avances tecnológicos y debe adecuar su funcionalidad acorde a las exigencias actuales.

Las atribuciones conferidas al Presidente del Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA), en virtud de la Ley Nº 2.426 del 28 de julio de 2004.

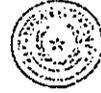
El Decreto del Poder Ejecutivo de la República del Paraguay Nº 83 del 22 agosto de 2013, "POR EL CUAL SE CONFIRMA AL SEÑOR HUGO FEDERICO IDOYAGA BENÍTEZ, COMO PRESIDENTE DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SENACSA)".

Por lo tanto,
**EL PRESIDENTE DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SENACSA)
RESUELVE:**

- 1º Autorizar la implementación del "SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL (SAES)", en dependencias de la Institución.
- 2º Aprobar el "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL SENACSA (SAES)", el cual se anexa y forma parte integrante de la presente Resolución.



SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SALUD ANIMAL



RESOLUCIÓN N° 4665.-

- 3° Disponer que la implementación del sistema mencionado en el Art. 1° de la presente, será realizada de la siguiente manera: -----
- Del 1 de enero al 28 de febrero de 2017: en la modalidad de plan piloto, y en forma paralela con el Sistema de Mesa de Entrada Única (SIMEU).
 - A partir del 1 de marzo de 2017: en forma general, quedando suspendido el uso del Sistema de Mesa de Entrada Única (SIMEU).
- 4° Comunicar, dar cumplimiento y archivar.



DR. HUGO E. DOYAGA BENITEZ
Presidente



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Código: PROC-SENACSA-SAES

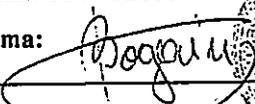
Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 1 de 17

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES
DEL SENACSA
(SAES)**

AÑO 2016

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08 /04/2016 Firma: 	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma: 	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 2 de 17

I N D I C E

Contenido	Pág.
1. Introducción	3
2. Justificación	3
3. Marco Legal	3
4. Objetivo	3
5. Alcance	4
6. Responsables	4
7. Metodología:	4
8. Desarrollo de Procedimientos:	5
8.1 Creación de Dependencias	6
8.2 Creación de Usuarios	7
8.3 Trámites de Expedientes	8
8.3.1 Mesa de Entrada	8
8.3.2 Gerenciador de Expedientes	9
9. Notificación de Expedientes	10
10. Consulta de expediente a través de Portal Público	11
11. Glosario de términos	12
12. ANEXOS	13

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08 /04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 3 de 17

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCION
DE EXPEDIENTES DEL SENACSA (SAES)

1. INTRODUCCION

El procedimiento del Sistema de Atención de Expedientes del SENACSA - SAES se enmarca en los términos de un Procedimiento Maestro que incorpora a todos los actores vinculados al sistema de atención de expedientes.

2. JUSTIFICACION

- La necesidad de descentralizar el ingreso de documentos al SENACSA
- La búsqueda de un mejor aprovechamiento de la estructura de la institución, considerando que cada dependencia afectada a un trámite, podrá acceder a tiempo real al expediente, permitiendo la atención de los mismos en tiempo y forma.
- Brindar un mejor gerenciamiento para la atención de los expedientes, eliminando pasos innecesarios, atendiendo que los documentos en su versión digital, serán remitidos a las dependencias que deban continuar el trámite, lo que permitirá una mejor gestión de los expedientes.

3. MARCO LEGAL:

Ley N° 2426/04 que crea el Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal (SENACSA).

Resolución No. 4665/2016 del SENACSA, que Aprueba la utilización del "Sistema de Atención de Expedientes del SENACSA" (SAES)

4. OBJETIVO:

Sistematizar del proceso de recepción, registro, edición, control y procesamiento de expedientes tramitados ante el SENACSA.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08/04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 5 de 17

8. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCION DE EXPEDIENTES DEL SENACSA (SAES):

Se realiza el desarrollo de cada uno de los procedimientos involucrados en la atención de expedientes ingresados al sistema SAES del SENACSA, a través de las distintas Mesas de Entrada individualizadas por el Servicio, como así mismo el trámite que estos documentos reciban en las distintas dependencias afectadas para su atención.

Registro de Cambios

Versión N°	Fecha	Descripción del Procedimiento	Detalles
00		Creación de Dependencias	Nuevo Procedimiento
00		Creación de Usuarios	Nuevo Procedimiento
00		Trámites: Mesa de Entrada - Gerenciador de Expedientes (Incluye creación de Notas, Adjunto de documentos)	Nuevo Procedimiento
00		Notificación de expedientes vía email a la dependencia afectada	Nuevo Procedimiento
00		Consultas de expedientes a través del Portal Público	Nuevo Procedimiento

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarin, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08/04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 6 de 17

8.1 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE DEPENDENCIA, ALTAS, BAJAS O MODIFICACIONES

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1. Solicitar incorporación de Dependencia - altas, bajas o modificaciones	Sector solicitante	Remite nota con la lista conforme a las especificaciones establecidas para el efecto.
2. Recepción de nómina de dependencia	DIGESETEC	Se recibe el pedido de Asignación de Dependencia, conforme a la estructura orgánica de sector a ser incorporado en el sistema. Las Jerarquías orgánicas deben estar bien definidas tanto a nivel superior e inferior.
3. Asignación de dependencia u otra acción	DIRECCION SIGOR Coordinación de Tecnologías	Se Recibe el listado e incorpora la dependencia u otra acción solicitada, por el sector Se comunica vía nota por el conducto correspondiente al sector solicitante, que fue creada la dependencia u otra acción solicitada

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08/04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES**

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 7 de 17

8.2 PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN DE USUARIOS

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1. Solicitar creación de usuarios	Sector solicitante	Remite a través de los conductos correspondientes a DIGESETEC, Nota adjuntando Formularios: - Solicitud de Usuario. - Declaración Jurada. - Fotocopia de CI.
2. Recepción de Solicitud	DIGESETEC DIRECCION SIGOR	Recibe expediente con los formularios correctamente completados, firmados y sellados. Luego el expediente se providencia a la Dirección SIGOR y deriva al sector correspondiente para su atención.
3. Creación de Usuario	DIRECCION SIGOR, Coordinación de Tecnología	Analiza expediente y procede a la creación de usuario y otorga permisos según corresponda a la estructura orgánica de la que depende dicho usuario.
4. Comunicación de creación de Usuario	DIRECCION SIGOR, Coordinación de Tecnologías	El Sistema automáticamente notifica la creación de usuario, enviando un correo electrónico al correo asignado en el formulario, donde a través un enlace (link), el usuario debe gestionar su contraseña correspondiente.
5. Informe de creación usuarios	DIRECCION SIGOR, Coordinación de Tecnologías	Comunica vía nota por el conducto correspondiente al sector solicitante, la creación del usuario
6.		

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08 /04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES**

Código: PRO-SENACSA-0001

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 8 de 17

8.3 TRAMITE DE EXPEDIENTES

Se refiere a las distintas instancias de un expediente

8.3.1 MESA DE ENTRADA:

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1. Recepción de Expediente	Usuario Mesa de Entrada	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe el expediente verifica si el mismo cumple con los requisitos correspondientes para su recepción: <ul style="list-style-type: none"> a) Que venga dirigido a la autoridad de área. b) Que contengan los documentos requeridos a fin de dar respuesta a su solicitud. c) Que el expediente este foliado,
2. Registro en el sistema informático	Usuario Mesa de Entrada	<ul style="list-style-type: none"> - Carga de datos del expediente recepcionado conforme al siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> a) Tipo: interno o externo <ul style="list-style-type: none"> - <i>Interno:</i> cuando se refiera a expediente del ámbito del SENACSA. - <i>Externo:</i> Cuando se refiera a expedientes presentados por el sector privado. b) Solicitante: puede ser remitido por : <ul style="list-style-type: none"> - Estructura interna del SENACSA. - Sector privado. c) Documento del solicitante: <ul style="list-style-type: none"> CI RUC Otros documentos. d) Resumen: Texto que identifica brevemente al expediente.

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08/04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES**

Fecha: 08/04/2016

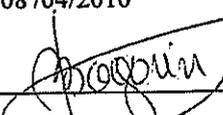
Versión: 00

Página: 9 de 17

		e) Descripción: Texto que amplía la información ingresada en el Resumen e identifique el contenido del expediente.
3. Adjuntar documentos	Usuario Mesa de Entrada	- Escanear el documento recepcionado, foliando los adjuntos.
4. Grabar expediente	Usuario Mesa de Entrada	- Guardar el expediente, con esta acción el documento queda disponible para el Nivel inmediato superior.

8.3.2 GERENCIADOR DE EXPEDIENTES:

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
5. Recepción de Expediente	Gerenciador de expedientes	- Recibe el expediente analiza y providencia según corresponda a) Tomar conocimiento. b) Preparar respuesta/volver con comentario. c) Atender y resolver.
6. Selección de dependencia	Gerenciador de expedientes	- Elige la/as dependencia/s receptora/s del expediente.
7. Nota	Gerenciador de expedientes	- El usuario en este ítem, tiene la opción de agregar comentarios a ser considerados por el receptor en referencia al expediente. Se puede agregar tantas notas como el expediente requiera.
8. Adjuntar	Gerenciador de expedientes	- El usuario en este ítem, tiene la opción de adjuntar documentos, imagen, etc.
9. Resumen	Gerenciador de expedientes	- Tiene otra opción de agregar

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08 /04/2016 Firma: 	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma: 	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



**PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES**

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 10 de 17

		comentarios o resumen.
10. Guardar	Gerenciador de expedientes	- Graba la acción realizada.
11. Remisión de documentos	Gerenciador de expedientes	- El usuario una vez tomado las providencias necesarias remite el expediente a la dependencia que continuara con el trámite.

9. NOTIFICACION DE EXPEDIENTES VIA EMAIL A LA DEPENDENCIA AFECTADA

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1. Revisar correo institucional de la dependencia	Usuario habilitado	El funcionario que cuente con el usuario habilitado en dicha dependencia revisará diariamente, el correo institucional de su dependencia.
2. Notificación	El sistema informático de atención de expedientes – SAES	Diariamente el SAES emitirá una lista de expedientes cuya atención requieran la intervención de la dependencia afectada.
3. Atención de expedientes	Usuario	Para la atención del /los expediente/s, el usuario deberá ingresar al SAES a través de la siguiente dirección electrónica www.sigor.gov.py/SAES

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08 /04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°:



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL SENACSA - SAES

Código: PRO-SENACSA-0001

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 11 de 17

10. CONSULTA DE EXPEDIENTES A TRAVÉS DEL PORTAL PÚBLICO

Descripción de Actividades		
Paso	Responsable	Actividad
1. Consulta de expediente	Interesado (interno – externo)	<p>Acceder al sitio web www.sigor.gov.py/public</p> <p>Ingresar en las ventanas habilitadas los siguientes datos:</p> <p>-NUMERO DE EXPEDIENTE</p> <p>-FECHA DE PRESENTACION</p> <p>Composición del Número de expediente: Ej. 160000017</p> <p>16: Indica el año.</p> <p>0000017: Corresponden a 7 dígitos que indican el número de expediente, éste es asignado por el sistema informático, en forma correlativa, y otorgado al documento en el momento de su presentación ante la mesa de entrada del SENACSA.</p> <p>Fecha presentación, corresponde al día en el que dicho documento es entregado en mesa de entrada del SENACSA y registrado en el SAES (Sistema de Atención de Expedientes del SENACSA).</p>
2. Movimiento de expediente	Sistema de Gestión de Expedientes	El sistema permitirá de forma automática, visualizar la trayectoria que sigue un documento ingresado al SENACSA, conforme a la fecha en que fue atendido en las distintas dependencias que interactúan para la atención del citado expediente.

Elaborado	Revisado	Aprobado
<p>Nombre: Prog. Rosa Bogarín,</p> <p>Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR</p> <p>Fecha: 08 /04/2016</p> <p>Firma: </p>	<p>Nombre: Dra. Cristina Vitale</p> <p>Cargo: Director General de DIGESETEC</p> <p>Fecha: 11/04/2016</p> <p>Firma: </p>	<p>Nombre:</p> <p>Cargo:</p> <p>Fecha:</p> <p>Resolución N°:</p>



PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN DE EXPEDIENTES DEL
SENACSA - SAES

Fecha: 08/04/2016

Versión: 00

Página: 12 de 17

11. GLOSARIO:

SENACSA:	Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal.
SIGOR:	Sistema Informático de Gestión de actividades del SENACSA
Mesa de Entrada:	Puntos de ingreso del expediente dentro del SENACSA.
Expedientes:	Documentos tramitados ante el SENACSA.
Dependencia:	Estructura operativa de la institución.
UZ:	Unidad Zonal.
CRS:	Coordinación de Región Sanitaria
CU:	Casos de usos.
Administrador:	Sector responsable de la administración operativa del SAES.
Gerenciador:	Sector encargado de gerenciar los tramites del documento ingresado dentro del ámbito de su competencia.
Solicitante:	Persona física o empresas que presentan documentos al SENACSA.
Usuarios:	Funcionarios afectados al trámite, que utiliza el sistema para el desarrollo de dicha actividad.
Contraseña:	Código personal gestionados por el usuario, que le permite la utilización del Sistema de Atención de Expedientes (SAES).
Estado:	Indica la situación física de cambio que adquiere un documento a través del paso del mismo por las distintas dependencias del SENACSA.
Iniciado:	Es el primer estado que adquiere el documento, a partir de la carga de los datos del mismo en el sistema informático.
Remitido:	Es la acción de remitir un expediente: Considerar que solo se puede remitir a las dependencias que jerárquicamente ubicadas en el nivel inmediato superior, en el mismo nivel o en un nivel inmediato inferior, según el organigrama institucional.
Recibido:	Indica la Recepción de un documento en la dependencia destino.
Terminado:	Es el estado que adopta un expediente, que fue rechazado en la dependencia destino.
Confirmado:	Es cuando un expediente es rechazado en destino y vuelto a recibir en la dependencia origen.
Cerrado:	Estado final del expediente.
Tomar conocimiento:	Sirve para informar y/o involucrar, no implica retorno y la dependencia original no se desliga del expediente.
Preparar respuesta/volver con comentario:	Este tipo de remisión implica retorno, se puede volver a remitir a otra dependencia pero bajo el mismo tipo de remisión. Para cerrar el ciclo, el Expediente debe de regresar a la dependencia donde fue creado.
Atender y resolver:	No implica retorno, la dependencia origen se desliga del expediente transferido al destino.
Portal Publico	Sitio web, destinado para consulta de expedientes, situado en la página oficial del SENACSA www.senacsa.gov.py

Elaborado	Revisado	Aprobado
Nombre: Prog. Rosa Bogarín, Cargo: Coordinadora de Gestión Técnica y Procesos, Dirección SIGOR Fecha: 08/04/2016 Firma:	Nombre: Dra. Cristina Vitale Cargo: Director General de DIGESETEC Fecha: 11/04/2016 Firma:	Nombre: Cargo: Fecha: Resolución N°: