

Manual de Procedimiento

Proceso: Confección, movimiento y archivo de Expedientes Administrativos

Ámbito: Municipalidad de Florencio Varela – Receptoría de Expedientes (ex Subdirección Mesa de Entradas)

Base normativa: Decreto N° 1777/21 y Anexo I

Versión: 1.0

Fecha: 18/08/2025

Propietario del proceso: Dirección de Registro y Legislación

Proceso relacionado: Ventanilla Única (Dirección Gral. de Atención Integral al Vecino), Archivo General, Juzgados de Faltas, HCD, Organismos externos

0. Objetivo y alcance

Establecer y estandarizar el procedimiento para **solicitar, confeccionar, identificar, foliar, mover, acumular/agregar, recarátular, reconstruir, archivar y desarchivar** expedientes administrativos, asegurando eficacia, trazabilidad y cumplimiento de los plazos y requisitos fijados por la normativa vigente y el **Sistema m@jor**.

Alcance: aplica a todas las dependencias del Departamento Ejecutivo y áreas con atención al público; incluye interacciones con Ventanilla Única, HCD, y organismos de otras jurisdicciones.

1. Referencias

- **ISO 9001:2015** – Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Decreto N° 1777/21** – Reglamento interno Receptoría de Expedientes (Anexo I).
- Ley Orgánica de las Municipalidades (DL 6769/58) – Responsabilidades y sanciones.

2. Términos y definiciones

- **Receptoría de Expedientes:** área responsable de la confección y registro de expedientes, alcances, anexos y movimientos por sistema.
- **Sistema m@jor:** sistema de gestión y seguimiento de actuaciones.
- **Carátula/Tapa:** hoja de identificación del expediente.
- **Foja de inicio:** hoja N° 1 con datos resumidos del expediente.
- **Foliación:** numeración correlativa de fojas en tinta azul/negra.
- **Anexo:** documentación que tramita junto al expediente, foliada, pero separada por volumen/condición.

- **Alcance:** actuación correlativa asociada a un expediente principal (con o sin carátula).
- **Agregar sin acumular:** incorporación de un expediente como foja única, conservando su foliatura.
- **Por cuerda:** expedientes relacionados que tramitan juntos sin acumularse.
- **Recaratulación:** emisión de nueva carátula por cambio de datos.
- **Reconstrucción:** reposición del expediente por acto administrativo específico.

3. Contexto y roles (ISO 9001 cl. 4 y 5)

Organización interna de Receptoría de Expedientes:

- **Depto. Asesoramiento Técnico/Administrativo:** soporte técnico-administrativo a áreas y terceros.
- **Depto. Comunicación, Seguimiento, Entradas y Salidas:** flujo de pedidos, control de casillas, cargas de ingreso/egreso, estadísticas.
- **Depto. Confección y Carga:** altas en m@jor (expedientes, alcances, anexos), generación de carátulas y foja de inicio, marcado «conformado» en base de datos.

Canales oficiales de comunicación:

- consultas@lyt-mfv.com.ar → consultas y seguimiento.
- expedientes@lyt-mfv.com.ar → **únicamente** solicitudes de confección (y alcances/cuerpos).

Interfaz con otras áreas: Ventanilla Única para ingresos de vecinos/organismos; Archivo General para guarda/desarchivo; HCD y otras jurisdicciones vía oficina externa.

4. SIPOC del proceso (ISO 9001 cl. 4.4)

Etapa	Proveedores (S)	Entradas (I)	Proceso (P)	Salidas (O)	Clientes (C)
Solicitud	Áreas internas; Ventanilla Única	Mail oficial con datos obligatorios	Verif. requisitos → alta en m@jor	Nº expediente; carátula; foja 1; remito	Área solicitante
Confección	Receptoría	Datos validados	Generación carátula/foja/re	PDF carátula+foja+remito	Área solicitante

Etapa	Proveedores (S)	Entradas (I)	Proceso (P)	Salidas (O)	Clientes (C)
			mito en ≤48 h hábiles		
Conformación física	Área solicitante	Carátula+foja 1; docs	Impresión; foliación; carga de fojas en m@jor	Expediente físico conformado	Receptoría / Procesos subsiguientes
Movimientos	Áreas intervinientes	Expediente y/o alcance/anexo	Ingreso/egreso, por cuerda, agregar sin acumular, acumulación	Remitos, constancias en m@jor	Áreas/Organismos receptores
Cierre y archivo	Área responsable	Expte. sin trámite pendiente	Solicitud de archivo; guarda	Alta en sistema de guarda	Archivo General
Desarchivo	Áreas	Nota con identificadores	Trámite de búsqueda y retiro	Expediente recuperado	Área solicitante

5. Procedimiento operativo (ISO 9001 cl. 8.1 y 8.5)

5.1 Requisitos de la solicitud (obligatorios)

Asunto del mail: «SOLICITUD DE CONFECCIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO» (o trámite requerido).

Contenido mínimo: Titular; DNI/CUIT; Legajo de Ventanilla; Tema; N° de matrícula (si corresponde); Descripción; Domicilio (si corresponde); N° de oficina en m@jor para remito; firma digital del Jefe de Departamento o superior con **Nombre, Apellido, Legajo, Dependencia**.

Canal: expedientes@lyt-mfv.com.ar (áreas); Ventanilla Única deriva presentaciones de vecinos/organismos.

Control de conformidad: solicitudes fuera de horario hábil se consideran ingresadas al día hábil siguiente.

5.2 Confección del expediente (Receptoría)

1. Alta en m@jor → asignación de identificación **4037-XXXX-L-AAAA**.
2. Emisión **PDF** de carátula, **foja de inicio (N° 1)** y remito.

- Envío al mail del área solicitante **en ≤ 48 h hábiles**.

5.3 Conformación física (Área solicitante)

- Imprimir carátula (oficio) y foja 1; montar expediente.
- Incorporar documentación respaldatoria; **foliar en tinta azul/negra** con sello de fojas; sellar juntura (sello medalla).
- Cargar fojas en m@jor.

5.4 Identificación y foliación

- Identificador: **4037-XXXX-L-AAAA**; única numeración válida.
- Foliación correlativa; errores: dejar constancia y rectificar; cuerpos ≤ 200 fojas; anexos cuando el volumen lo requiera.
- Documentos con foliatura de origen: **cruzar** foliatura previa y reasignar número conforme al expediente.

5.5 Anexos

- Tramitan junto al expediente; foliación y registro en **observaciones** del remito al movilizarlos.

5.6 Alcances

- Se solicitan por mail (con o sin carátula).
- Numeración correlativa por año: p.ej., **Alcance Nº 1/25**.
- Con carátula: cuando se requiere soporte físico para incorporar documentación sin contar el principal.
- Sin carátula: cuando se incorpora documentación del contribuyente al principal y se registra en m@jor.

5.7 Desgloses

- Requieren autorización del Director o superior; constancia en el expediente.
- Originales desglosados → reemplazo por copia certificada con **misma foja**.
- Desglose de expediente agregado en foja única: dejar constancia (Nº expte., fojas, fecha, responsable) y registrar en m@jor.

5.8 Agregar sin acumular

- Se incorpora un expediente como **foja única**, manteniendo su foliación original; dejar constancia en despacho.

5.9 Trámite por cuerda

|

v

[Cierre] --> [Archivo General] --> [Guarda externa]

^

|

|----- desarchivo -----

7. Matriz RACI (extracto)

Actividad	Receptoría	Área solicitante	Ventanilla Única	Archivo o Gral.	HCD/Organismos
Validar solicitud	R	C	I	-	-
Alta en m@jor y emisión carátula/foja/remito	R	C	I	-	-
Conformación física y foliación	C	R	I	-	-
Movimiento (ingreso/egreso)	R	C	-	-	C
Alcances/Anexos	R	C	-	-	-
Desgloses/Acumulación/Agregar sin acumular	R	C	-	-	-
Recaratulación	R	C	-	-	-
Reconstrucción	R	C	-	-	-
Archivo	C	R	-	R	-
Desarchivo	C	R	-	R	-

R: Responsable / A: Aprueba / C: Consulta / I: Informa. (*La aprobación formal de actos se ajusta a la normativa aplicable y jerarquía interna.)

8. Requisitos de calidad (ISO 9001 cl. 7 y 8)

Recursos y soporte:

- Sistemas: **m@jor**, casillas oficiales indicadas.
- Infraestructura: PC con impresora, sellos, insumos de papel oficio.

- Competencia: inducción inicial y capacitación anual en normativa y uso de m@jor.
- Comunicación: uso **exclusivo** de casillas oficiales; excepciones justificadas y autorizadas por superior.

9. Indicadores, metas y seguimiento (ISO 9001 cl. 9.1)

Indicador	Fórmula	Meta
Cumplimiento SLA de confección	% expedientes emitidos ≤ 48 h hábiles	≥ 95%
Calidad de solicitudes	% solicitudes completas al primer envío	≥ 90%
Errores de foliación	(# expedientes con error / total) x 100	≤ 1%
Reprocesos por recaratulación por datos erróneos	(casos / mes)	↓ tendencia
Tiempos de desarchivo	Promedio días hábiles	≤ 5

Tablero: generado por Depto. Comunicación, Seguimiento, Entradas y Salidas.

10. Riesgos y oportunidades (ISO 9001 cl. 6.1)

Riesgo/Oportunidad	Causa	Efecto	Controles
Solicitudes incompletas	Desconocimiento de requisitos	Retrasos en alta	Checklist y plantilla de correo; devoluciones estandarizadas
Incumplimiento 48 h	Sobrecarga/ausencias	Demoras; quejas	Balanceo de carga; métricas diarias; planes de contingencia
Errores de foliación	Falta de práctica	Pérdida de trazabilidad	Capacitación; auditorías internas; instructivo visual
Caída m@jor	Fallas TI	Parálisis temporal	Procedimiento de contingencia en planilla; carga diferida

Riesgo/Oportunidad	Causa	Efecto	Controles
Extravío de documentación	Tránsito físico	No conformidades	Sellos, remitos y registros; anexos; custodia segura

11. Control de información documentada (ISO 9001 cl. 7.5)

- **Manual y formularios** bajo control de versiones; repositorio oficial; accesos.
- **Registros mínimos:** carátula, foja de inicio, remitos, constancias de movimientos, folios, alcances, anexos, notas de desarchivo/archivo, acto de reconstrucción, recaratulaciones.

12. No conformidades y acciones correctivas (ISO 9001 cl. 10.2)

- Registro de NC (tipo, causa, impacto).
- Análisis de causa (5 Porqués / Ishikawa).
- Acción correctiva y verificación de eficacia.

13. Anexos – Formularios y plantillas

F-RE-01 Solicitud de confección de expediente (plantilla de correo).

F-RE-02 Checklist de requisitos mínimos de solicitud.

F-RE-03 Instructivo de foliación y armado físico.

F-RE-04 Registro de movimientos (ingreso/egreso; por cuerda; agregar sin acumular; acumulaciones).

F-RE-05 Solicitud de alcance (con/sin carátula).

F-RE-06 Registro de anexos.

F-RE-07 Solicitud de desarchivo.

F-RE-08 Solicitud de recaratulación.

F-RE-09 Reconstrucción – constancia y nueva carátula.

F-RE-10 Lista maestra de documentos del proceso.

Anexo – Plantillas sugeridas (copiar/pegar)

F-RE-01 – Solicitud de confección (correo)

Para: expedientes@lyt-mfv.com.ar

Asunto: SOLICITUD DE CONFECCIÓN DE EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

Cuerpo:

- Titular: [Área / Contribuyente (Nombre y Apellido) / Organismo]
- DNI/CUIT: []

- Legajo Ventanilla: []
- Tema: []
- Matrícula profesional: [si corresponde]
- Descripción: [síntesis clara]
- Domicilio: [si corresponde]
- Nº de oficina en m@jor (para remito): []
- Firma: [Nombre y Apellido – Legajo – Cargo – Dependencia]

F-RE-02 – Checklist de requisitos

- Asunto correcto
- Titular
- DNI/CUIT
- Legajo de Ventanilla
- Tema
- Matrícula (si corresponde)
- Descripción
- Domicilio (si corresponde)
- Nº oficina en m@jor
- Firma con datos completos

F-RE-03 – Instructivo de foliación

1. Numerar en tinta azul/negra con sello de fojas (ángulo superior derecho).
2. Sellar juntura (sello medalla).
3. Cuerpos ≤ 200 fojas.
4. Cruzar foliatura de origen cuando corresponda y reasignar.
5. Registrar fojas en m@jor.

F-RE-07 – Solicitud de desarchivo

- Nº de expediente: []
- Causante: []
- Identificadores adicionales: []

- Solicitante: [Nombre – Legajo – Cargo – Área]
 - Justificación de urgencia (si corresponde): []
-

14. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Elabora	Revisa	Aprueba
1.0	18/08/2025	Emisión inicial del manual conforme Decreto 1777/21	Receptoría	Dir. Registro y Legislación	Sec. Legal y Técnica

Nota: Este manual se complementa con instructivos específicos (uso de m@jor, tableros de indicadores) y con el Reglamento aprobado por el Decreto Nº 1777/21. Mantener sincronizados los formularios y plantillas con la Lista Maestra del Proceso.