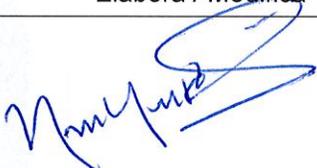
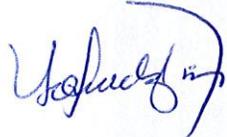


|  |             |        |          |
|--|-------------|--------|----------|
| <b>PROCESO DE COMUNICACIÓN<br/>INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN AL<br/>CLIENTE</b> | Aprobación: | Nivel: | Código:  |
|  | 04/09/2014  | 3      | PR-D.3-3 |

# FISDL

|  | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|--|---|--|-------------------|
| Firma:   |  |  |                   |
| Nombre:  | Nereyda Yamileth Rivera Artero  | Yanett Rodríguez   |                   |
| Cargo:   | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                   |
| Fecha:   | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
| <i>Recomendó<br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</i> |   | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
| Recomienda: Comité Técnico Consultivo                    |   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL-897/2014                                      | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |




|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Proceso de Comunicación Institucional y Atención al Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3-3       |              |

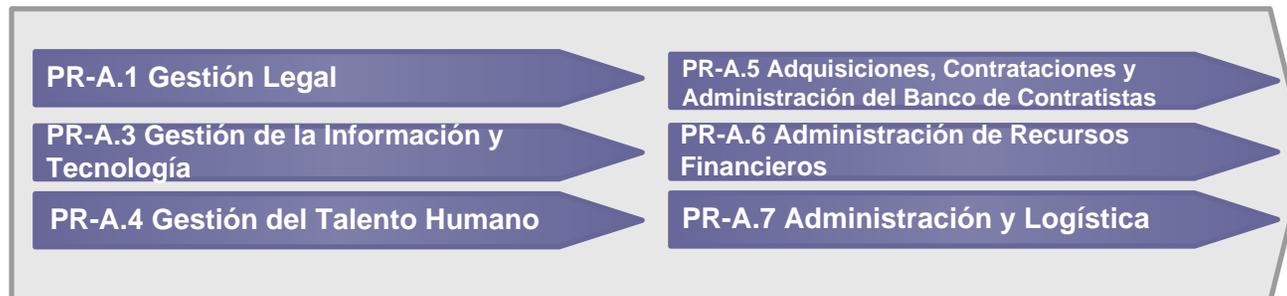
## I. Mapa de Proceso



|   |
|---|
| <b>INSUMOS:</b><br>Estrategia de Comunicación institucional<br>POA<br>Estrategia de Comunicación Nacional<br>Requerimiento de información a divulgar.<br>Sugerencias, comentarios, solicitudes de información, quejas, reclamos, denuncias y avisos.<br>Programación de medición.<br>Solicitudes de audiencia |
| <b>PROVEEDOR:</b><br>Gerentes y Jefes del FISDL<br>STP<br>Departamento de Comunicaciones y Relaciones Publicas<br>Población en general  |



|   |
|---|
| <b>PRODUCTOS:</b><br>Memoria de labores de Comunicaciones<br>Estrategias de Comunicación elaboradas e implementadas<br>Resolución de sugerencias, comentarios, solicitudes de información, quejas, reclamos, denuncias y avisos.<br>Informes de medición de satisfacción del cliente.<br>Retroalimentación del cliente.<br>Memorias de audiencias de información y consulta |
| <b>CLIENTES:</b><br>Medios de Comunicación<br>Población en general  |



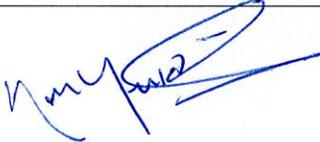
|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Proceso de Comunicación Institucional y Atención al Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3-3       |              |

## II. Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del proceso en el Manual de Calidad.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-619/2010<br>Fecha: 29/07/2010 | 16/08/2010              |
| 0                       | 1                     | Aprobación del proceso como documento independiente.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 1                       | 2                     | Se incluyó en el proceso el apartado III. Historial de Cambios.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012              |
| 2                       | 3                     | Se eliminó el subproceso PR-D.3.3 Administración del Sitio Web, el procedimiento PO-D.3.3.1 cambia a PO-D.3.1.4 Publicación de la información, incorporándose en el subproceso PR-D.3.1 Comunicación Institucional. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN<br/>INSTITUCIONAL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.1-4     |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable   |                   |
|---------|---|---|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Nereyda Yamileth Artero Rivera  | Yanett Esperanza Rodríguez  |                   |
| Cargo:  | Técnico de Comunicación   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                         |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014  |                   |
|         | <i>Recomendó<br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</i>                            | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                    |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración  |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL- 826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |
|         | Fecha: 01/09/2014   |   |                   |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.1-4     |              |

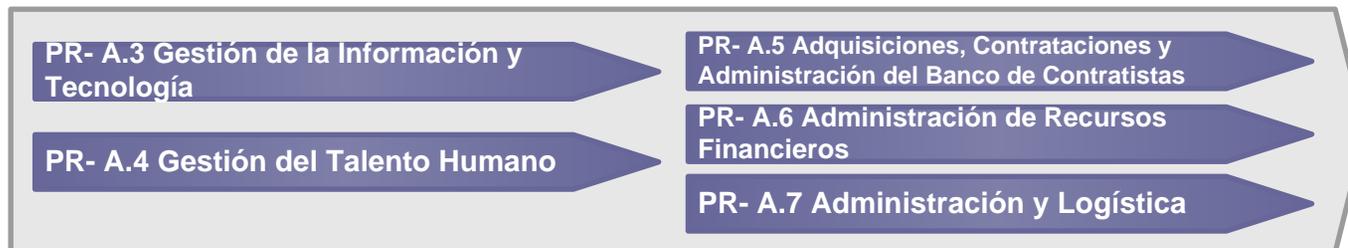
## I. Mapa de Proceso



|   |
|---|
| <p><b>INSUMOS:</b><br/> Planeación Estratégica Institucional<br/> Plan Operativo Anual POA<br/> Estrategia de Comunicación institucional<br/> Plan de trabajo anual del DCR<br/> Manual de Visibilidad<br/> Requerimiento de información a divulgar<br/> Solicitudes de Diseño<br/> Solicitudes de Evento<br/> Necesidad de Publicación de información<br/> Solicitudes de Publicación de información<br/> Solicitud de Comunicación Interna<br/> Resultados de evaluación de estrategia de comunicación institucional de años anteriores.<br/> Estudio de Clima Organizacional</p> |
| <p><b>PROVEEDOR:</b><br/> Todo el personal del FISDL</p>  |



|   |
|---|
| <p><b>PRODUCTOS:</b><br/> Memoria de labores del FISDL<br/> Planes de Promoción Social y visibilidad elaboradas e implementadas<br/> Información debidamente publicada en el sitio web<br/> Informe de Evaluación de la Estrategia de Comunicación<br/> Materiales de comunicación interna divulgados</p> |
| <p><b>CLIENTES:</b><br/> Medios de Comunicación y población en general<br/> Gobernadores<br/> Gobiernos Municipales<br/> Cooperantes<br/> Participantes de Programas<br/> Personal del FISDL.</p>   |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.1-4     |              |

## II. Caracterización

|  |  |
|--|--|
| <b>TIPO DE PROCESO:</b> Sub-Proceso - Directriz  |  |
| <b>CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:</b><br>PR-D.3.1 Comunicación Institucional   | <b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b><br>Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Planificar, ejecutar y evaluar acciones comunicacionales encaminadas a incidir en los procesos de desarrollo local promovidos por el FISDL y fortalecer sus relaciones con los públicos internos y externos.   |  |
| <b>ALCANCE:</b><br>Inicia con la planificación de las acciones de comunicación institucional a ejecutar, finalizando con la evaluación del cumplimiento de los objetivos de la estrategia de comunicación institucional.   |  |
| <b>RECURSOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo</li> <li>• Impresora a colores</li> <li>• Mobiliario (Escritorio, silla, archivos)</li> <li>• Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.)</li> <li>• Proyector</li> <li>• Sala de reuniones</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Cámara de video</li> <li>• Cámara fotográfica</li> <li>• Grabador de audio</li> <li>• Vehículo</li> <li>• Combustible</li> <li>• Servicio de internet</li> <li>• Proveedores de video, canopis y otros.</li> </ul> | <b>SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:</b><br>N/A                                |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.1-4     |              |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Software para diseño gráfico y web</li> <li>• Página web</li> <li>• Infraestructura de red</li> <li>• Talento Humano</li> </ul> |   |  |
| <b>CONTROLES DEL PROCESO:</b><br>Nota mínima aceptable (acciones comunicacionales internas): 8.0<br>Meta: >= 90%<br>Alerta: <90% y >80%<br>Crítico: <=80%                |   | <b>RESPONSABLE DEL CONTROL:</b><br>Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas   |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b><br>Lograr el 90% de efectividad en las acciones comunicacionales de carácter informativo y de cambio social.                              |   | <b>INDICADORES DEL PROCESO:</b><br>(Acciones comunicacionales aceptables / Acciones comunicacionales ejecutadas) X 100%  |
| <b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN:</b><br>Técnico de Comunicaciones   | <b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b><br>Acciones de carácter informativo:<br>Interna = Anual<br>Externa = después de finalizado cada plan de promoción social y visibilidad<br><br>Acciones de cambio social = cada dos años o cuando se requiera | <b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:</b><br>4.1 Requisitos Generales<br>4.2 Requisitos de la documentación<br>5.5.3 Comunicación Interna<br>7.2.3 Comunicación con el cliente<br>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio<br>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos<br>6.3 Infraestructura, c) Servicios de apoyo |
| <b>RESPONSABLE DE ANÁLISIS:</b><br>Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas   | <b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS:</b><br>Igual que la frecuencia de medición.  |  |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de<br/>Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.1-4     |              |

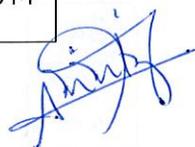
### III. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del subproceso.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo.</li> <li>Se agregó el apartado II. Caracterización.</li> </ul>   | Presidenta del FISDL<br>Fecha: 19/03/2012                             | 20/03/2012       |
| 1                | 2              | Se revisó y actualizó el indicador de medición de subproceso a “(# de actividades realizadas en tiempo / Total de actividades planificadas) X 100%”.   | Presidenta del FISDL<br>Fecha: 10/07/2012                             | 13/07/2012       |
| 2                | 3              | Se incluyó en el subproceso el apartado III. Historial de Cambios.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012       |
| 3                | 4              | <p>Se incluyó la medición de las acciones comunicacionales de carácter informativo internas y externas; asimismo, las acciones comunicacionales de cambio social.</p> <p>Se agregó un objetivo general del subproceso.</p> <p>Actualización del mapa de proceso.</p> | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|   |             |        |              |
|---|-------------|--------|--------------|
| PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN<br>DE LA COMUNICACIÓN<br>INSTITUCIONAL | Aprobación: | Nivel: | Código:      |
|   | 04/09/2014  | 4      | PO-D.3.1.1-3 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---------|---|--|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Nereyda Yamileth Rivera Artero  | Yanett Rodríguez   |                   |
| Cargo:  | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|         | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

## I. Objetivo General

Revisar las acciones ejecutadas y planificar las que se utilizarán para proyectar la imagen deseada y comunicar el mensaje institucional del FISDL a los públicos internos y externos.

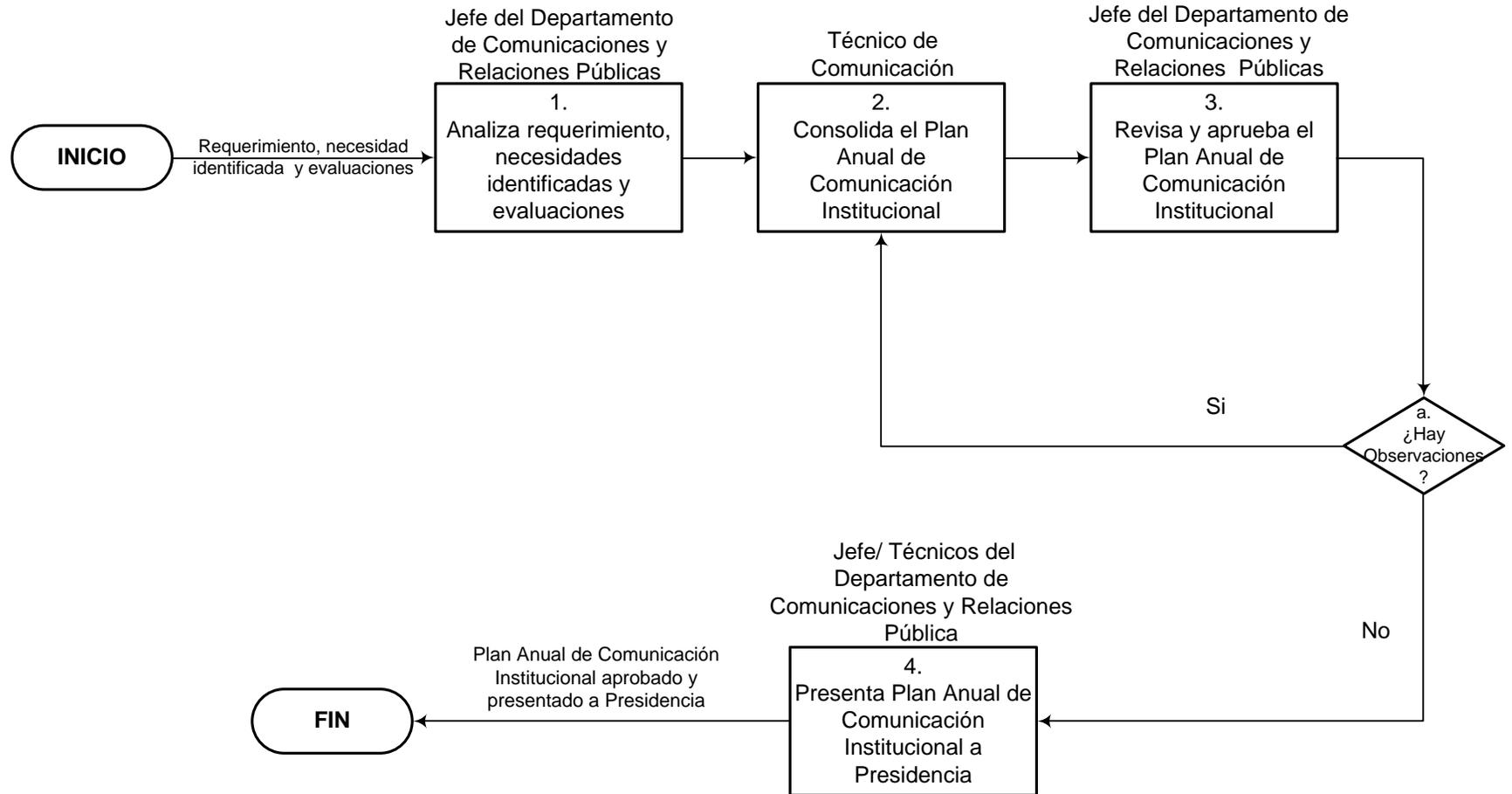
## II. Alcance

El proceso se realiza cada año y durante el primer trimestre e inicia identificando necesidades, requerimientos, tomando en cuenta resultados evaluaciones, para la planificación de las acciones comunicacionales, teniendo como resultado un plan anual de comunicación institucional.



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

### III. Flujograma:



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable   | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|---|------------|-----------------|
| 1   | <b>Analiza requerimiento, necesidades identificadas y evaluaciones.</b><br>Análisis de requerimientos (internos y externos), necesidades identificadas y evaluaciones para la elaboración del plan anual de comunicación institucional.  | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |            | No              |
| 2   | <b>Consolida el Plan Anual de Comunicación Institucional</b><br>A partir de la elaboración de los planes de cada técnico del departamento y/o observaciones del Jefe del Departamento, el Técnico de Comunicaciones consolida el Plan Anual de Comunicación Institucional donde se establecen las acciones comunicacionales a realizar orientadas al cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de Comunicación vigente. | Técnico de Comunicación                                       |            | No              |
| 3   | <b>Revisa y aprueba el Plan Anual de comunicación institucional</b><br>Revisa que el Plan Anual de Comunicación Institucional incluya todos los elementos de acuerdo a requerimientos (internos y externos), necesidades identificadas y evaluaciones.<br><br><b>Control de Calidad</b><br>La aprobación del Plan Anual de Comunicación Institucional será mediante correo electrónico.                                      | Jefe del Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas    |            | No              |
| a   | <b>¿Hay observaciones?</b><br>Si no hay observaciones da visto bueno y pasa a la actividad "Presenta Plan Anual de comunicación institucional a Presidencia", de lo contrario regresa a la actividad "Consolida Plan Anual de Comunicación Institucional"  |   |            |                 |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

| Nº. | Descripción de Actividad  | Responsable   | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|---|------------|-----------------|
| 4   | <b>Presenta Plan Anual de Comunicación Institucional a Presidencia</b><br>En reunión de equipo, se presenta Plan a Presidencia.<br>Fin del procedimiento. | Jefe/ Técnicos del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |            |                 |

## V. Documentos Relacionados:

N/A

## VI. Control de Registros

| Registro                                 | Llenado                   | Archivo Consulta  |   |             |                    | Disposición Final         |
|--|---------------------------|---|---|-------------|--------------------|---------------------------|
|  |                           | Responsable   | Lugar   | Criterio    | Tiempo de Consulta |                           |
| Plan Anual de Comunicación Institucional | Técnico de Comunicaciones | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Archivo de Comunicaciones y Relaciones Públicas (Formato Digital) | Cronológico | Indefinido         | Archivo General del FISDL |

## VII. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>  | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|--|-------------------------|
| 0                       | 1                     | <p>Revisión y actualización del objetivo y el alcance del procedimiento.</p> <p>Se eliminó de la actividad 3 “para identificar el estado en el que se encuentra el proceso de comunicación entablado por el FISDL con los públicos internos y externos”.</p> <p>Se modificó la descripción de la actividad 7 a “Con base al Plan Estratégico Institucional y Plan Anual Operativo”.</p> <p>Se modificó la descripción de la actividad 8 a “Diseño de tácticas y acciones comunicacionales que estarán orientadas al cumplimiento de los objetivos estratégicos de comunicación”.</p> <p>En la decisión “a”, se ha dirigido el flujo hacia la actividad “Revisa/aprueba documento de estrategia de comunicación institucional”.</p> <p>En la actividad 11, se ha agregado el punto de control de calidad “La aprobación queda evidenciada con la firma del Presidente en el documento”.</p> <p>En la decisión “b”, se ha dirigido el flujo hacia la actividad “de Revisa documento de estrategia de comunicación institucional”.</p> <p>Se actualizó el apartado “Control de Registros”.</p> | <p>Presidenta del FISDL<br/>Fecha: 20/08/2012</p>                              | 24/08/2012              |
| 2                       | 3                     | <p>Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios. Revisión del procedimiento y aprobación de cambios.</p>  | <p>Consejo de Administración<br/>Sesión: DL-739/2012<br/>Fecha: 29/11/2012</p> | 17/12/2012              |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.1-3   |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>  | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|--|-------------------------|
| 3                       | 4                     | <p>Se modificó el alcance para que se apegue a la realidad de planificar año con año las acciones comunicacionales a realizar.</p> <p>Se modificó en el producto final del procedimiento que es el Plan Anual de Comunicación Institucional.</p> <p>Se eliminaron las actividades relacionadas a la realización de un diagnóstico.</p> <p>En el Control de Registro se agregó el Plan Anual de Comunicación Institucional.</p> | <p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-826/2014</p> <p>Fecha: 04/09/2014</p> | 01/10/2014              |



|  |             |        |              |
|--|-------------|--------|--------------|
| PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE<br>TÁCTICAS Y ACCIONES<br>COMUNICACIONALES | Aprobación: | Nivel: | Código:      |
|  | 04/09/2014  | 4      | PO-D.3.1.2-2 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---------|---|--|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Nereyda Yamileth Rivera Artero  | Yanett Rodríguez   |                   |
| Cargo:  | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|         | <i>Recomendó</i><br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                              | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |
|         | Fecha: 01/09/2014   |  |                   |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

## I. Objetivo General

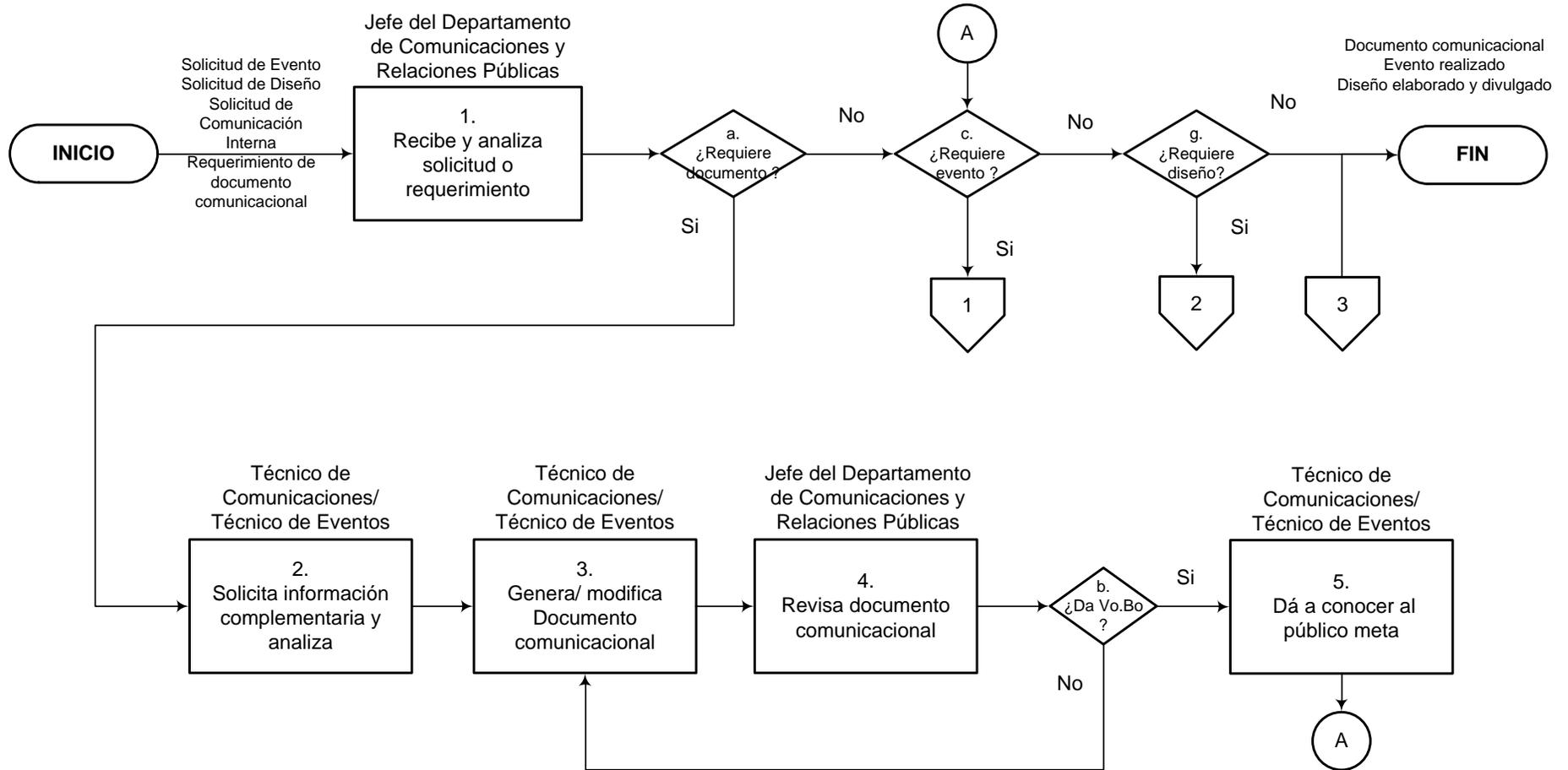
Ejecutar tácticas y acciones comunicacionales para cumplir los objetivos expuestos en la estrategia de comunicación institucional, así como otros requerimientos que surjan a lo largo del año.

## II. Alcance

Inicia al recibir una solicitud o realizar una acción comunicacional planificada hasta su ejecución.

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

**III. Flujograma:**



# Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales

**Aprobación:**

04/09/2014

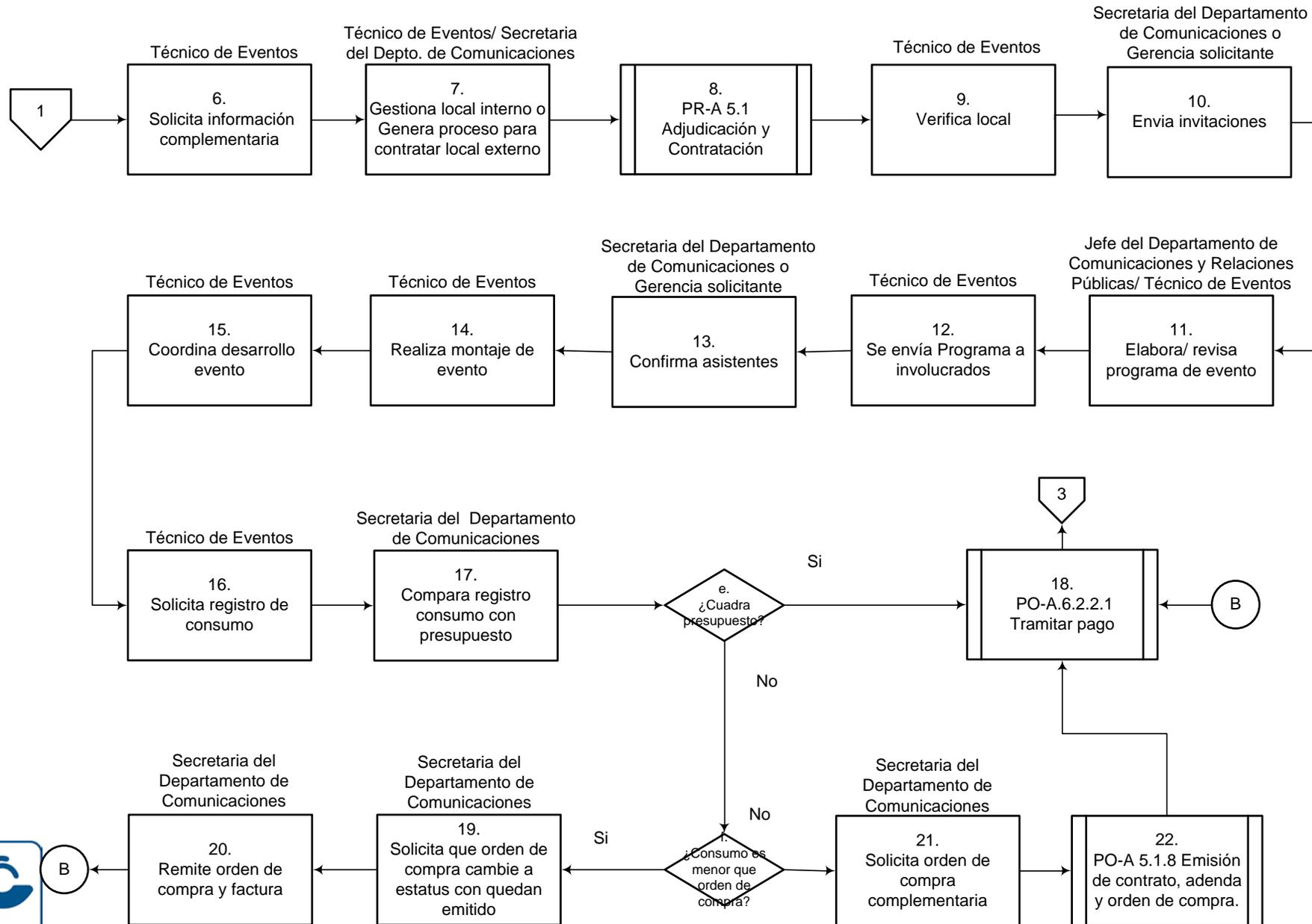
**Nivel:**

4

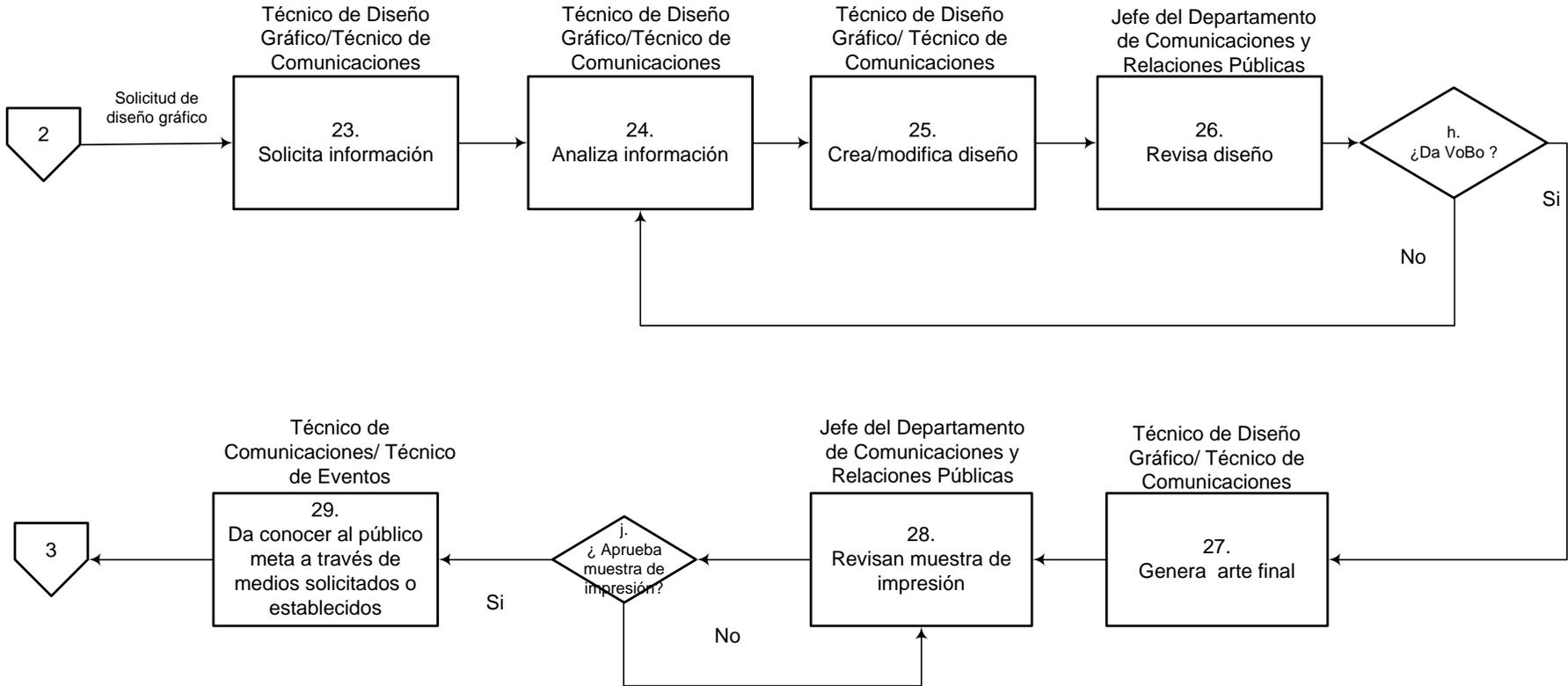
**Código:**

PO-D.3.1.2-2

**FISDL**



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad  | Responsable   | Formulario   | Control Calidad |
|-----|---|---|--|-----------------|
| 1   | <p><b>Recibe y analiza solicitud o requerimiento</b></p> <p>Se ejecuta acción comunicacional solicitada o programada en el Plan anual de acciones comunicacionales, que a su vez es elaborado con base a la Estrategia de Comunicación Institucional.</p> <p>La solicitud de evento puede realizarse a través de correo electrónico.</p>  | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas | FO-D.3.1.2-1<br>Solicitud de diseño<br>FO-D.3.1.2-3<br>Solicitud de Comunicación Interna | No              |
| a   | <p><b>Requiere documento?</b></p> <p>Si no se requiere documento pasa a “¿Requiere evento? Si se requiere documento se pasa a la actividad “Solicita información complementaria y analiza.”</p>   |   |  |                 |
| 2   | <p><b>Solicita información complementaria y analiza.</b></p> <p>Solicita información que sea complementaria a la proporcionada en la solicitud y realiza todas las consultas necesarias para cumplir con los objetivos del documento. Luego, analiza información, discrimina y prioriza datos a partir del objetivo del documento que puede ser: planes de promoción y visibilidad, campañas, boletín, discurso, perfil de proyecto, presentaciones, informes, punteos, programas de eventos, texto para publicaciones, comunicados, entre otros.</p> | Técnico de Comunicaciones/<br>Técnico de Eventos              |  | No              |
| 3   | <p><b>Genera/ modifica documento comunicacional</b></p> <p>Genera o realiza modificaciones al documento a partir de la información obtenida y requerimientos.</p>   | Técnico de Comunicaciones/<br>Técnico de Eventos              |  | No              |
| 4   | <p><b>Revisa documento comunicacional</b></p> <p>Jefe de Comunicaciones da Visto Bueno tomando en cuenta la necesidad que identificó o</p>  | Jefe del Departamento de Comunicaciones                       |  | Si              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                               | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|-------------------|------------------------|
|            | <p>el requerimiento recibido.</p> <p><u>Descripción del Control</u></p> <p>La revisión se realiza con base al objetivo del documento y al público al que estará dirigido. Además se revisa la pertinencia del mensaje enviado a través de ese documento, así como la fidelidad de los datos. El control de calidad queda evidenciado mediante correo dirigido al técnico responsable donde da el visto bueno para su publicación.</p>   | y Relaciones Públicas                            |                   |                        |
| b.         | <p><b>¿Da visto bueno?</b></p> <p>Si da visto continúa con “Hace del conocimiento al público meta”. Si no aprueba regresa a “Genera/ modifica documento comunicacional”.</p>  |  |                   |                        |
| 5          | <p><b>Dá a conocer al público meta</b></p> <p>Los públicos establecidos pueden ser población en general, alcaldes y alcaldesas, periodistas, medios de comunicación, participantes de programas, personal de la institución, etc. En algunos casos, cuando se trata de materiales que requieren diseño, el documento pasa a diagramación.</p> <p>Los medios que usualmente se utilizan para dar a conocer estos documentos son: boletines impresos y electrónicos, cartas informativas, sitio web, entre otros.</p> | Técnico de Comunicaciones/<br>Técnico de Eventos |                   | No                     |
| c          | <p><b>¿Requiere evento?</b></p> <p>Si requiere continúa con la actividad, “Solicita información complementaria”. Si no requiere se continúa con la pregunta “¿Requiere diseño?”</p>   |  |                   | No                     |
| 6          | <p><b>Solicita información complementaria.</b></p> <p>Se parte del insumo de solicitud de evento o del requerimiento realizado por Presidencia y solicita información complementaria a la Gerencia o departamento que hizo el requerimiento, por</p>  | Técnico de Eventos                               |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|---|-------------------|------------------------|
|            | ejemplo listado de invitados, preferencias de menús, ubicación local, etc.<br>En el caso de apoyos solicitados desde Presidencia, se recibe de manera verbal en reuniones o por correo electrónico. La participación del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas en el evento se limita a lo descrito por Presidencia. |   |                   |                        |
| 7          | <b>Gestiona local interno o genera proceso para contratar local externo.</b><br>Solicita local interno a Departamento correspondiente o genera proceso para contratar local externo según especificaciones de solicitud.  | Técnico de Eventos/<br>Secretaria del Depto. de Comunicaciones                    |                   | No                     |
| 8          | <b>Subproceso de PR-A.5.1 Adjudicación y Contratación.</b><br>Se hace un llamado al subproceso de PR-A.5.1 Adjudicación y Contratación, con el objetivo de iniciar contratación del local y alimentación, si fuere externo.   |   |                   |                        |
| 9          | <b>Verifica local.</b><br>Se verifica local seleccionado para corroborar que cumple con condiciones de espacios físicos requeridos, colocación de equipos, tiempos, estacionamiento, etc.   | Técnico de Eventos  |                   | No                     |
| 10         | <b>Envía invitaciones.</b><br>Ya se tiene local definido y se pueden enviar las invitaciones. El listado es consolidado por el solicitante o gerencia relacionada al tema del evento.   | Secretaria del Departamento de Comunicaciones o Gerencia solicitante              |                   | No                     |
| 11         | <b>Elabora y revisa programa de evento</b><br>El Técnico de eventos elabora programa de evento, tomando en cuenta los datos de la solicitud y normas de protocolo. Una vez elaborado, lo revisan en conjunto con el Jefe de Departamento de Comunicaciones tomando en   | Técnico de Eventos/ Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|-------------------|------------------------|
|            | cuenta la precedencia en el orden de las intervenciones y la cantidad de tiempo disponible para realizar una distribución del tiempo lo más eficiente posible.  |  |                   |                        |
| 12         | <b>Se envía Programa a involucrados.</b><br>Se envía por correo electrónico programa a involucrados en el evento.   | Técnico de Eventos   |                   | No                     |
| 13         | <b>Confirma asistentes</b><br>Se confirma la asistencia en base a listado de invitados.   | Secretaria del Departamento de Comunicaciones o Gerencia solicitante |                   | No                     |
| 14         | <b>Realiza montaje de evento.</b><br>Implica llegar antes que los invitados para asegurar visibilidad, equipos necesarios, protocolo, etc.  | Técnico de Eventos   |                   | No                     |
| 15         | <b>Coordina desarrollo de evento.</b><br>Garantizando que se desarrolle de la mejor manera posible, resolviendo cualquier inconveniente que se presente.  | Técnico de Eventos   |                   | No                     |
| 16         | <b>Solicita registro de consumo.</b><br>Al finalizar el evento, de requerirse, solicita registro de consumo al proveedor para tener el detalle de lo que se debe pagar.   | Técnico de Eventos   |                   | No                     |
| 17         | <b>Compara registro de consumo con presupuesto</b><br>Se realiza comparación para entre la cantidad consumida y el monto de la orden de compra emitida.   | Secretaria del Departamento de Comunicaciones                        |                   | No                     |
| e          | <b>¿Cuadra presupuesto?</b><br>Si cuadra con el registro de consumo, continúa con el procedimiento PO-A.6.2.2.1 Tramitar pago.<br>Si no cuadra, continúa con ¿Consumo es menor que la cantidad establecida en la Orden de | Secretaria del Departamento  |                   |                        |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                            | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|---|-------------------|------------------------|
|            | Compra?.  |   |                   |                        |
| 18         | <b>PO A.6.2.2 1 Tramitar Pago</b><br>Se hace un llamado al procedimiento PO A.6.2.2 1 Tramitar Pago, con el objetivo de cancelar los servicios de local y alimentación contratados. Ir al fin del procedimiento.  |   |                   | No                     |
| f          | <b>¿Consumo es menor que Orden de Compra?</b><br>Si la cantidad es menor se continúa con "Solicita que orden de compra cambie a estatus con quedan emitido". Si la cantidad es mayor continúa con "Solicita Orden de Compra complementaria"   |   |                   |                        |
| 19         | <b>Solicita que orden de compra cambie a estatus con quedan emitido</b><br>Mediante una solicitud de trabajo se requiere al Departamento de Sistemas de Información la modificación de precio en la Orden de Compra, adjuntando copia de la orden de compra y factura de consumo.                 | Secretaria del Departamento de Comunicaciones |                   | No                     |
| 20         | <b>Remite orden de compra y factura</b><br>Una vez gestionado el cambio se remite al Departamento de Tesorería junto a la copia de solicitud que se ha hecho al Departamento de Sistemas de Información para continuar con PO A.6.2.2.1 Tramitar Pago.  | Secretaria del Departamento de Comunicaciones |                   | No                     |
| 21         | <b>Solicita Orden de Compra complementaria</b><br>Se remite memorándum con justificación a Gerencia General para la elaboración de la solicitud en el sistema de adquisición y compra, luego se pasa para la emisión de Orden de Compra complementaria, anexando factura y listado de asistencia. | Secretaria del Departamento de Comunicaciones |                   | No                     |
| 22         | <b>PO-A 5.1.8-0 Emisión de contrato, adenda y orden de compra.</b><br>Se hace un llamado al procedimiento PO-A  |   |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---|-------------------|------------------------|
|            | 5.1.8-0 Emisión de contrato, adenda y orden de compra, con el objetivo de emitir nueva orden de compra complementaria.<br>Continuar con el procedimiento PO-A.6.2.2.1 Tramitar pago.   |   |                   |                        |
| g          | <b>¿Requiere diseño?</b><br>Si requiere diseño gráfico continúa con la actividad "Solicita información". Si no necesita diseño, ir al fin del procedimiento.   |   |                   |                        |
| 23         | <b>Solicita información.</b><br>Requiere información complementaria a la solicitud de diseño para tener insumos necesarios para ejecución del diseño.  | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones       |                   | No                     |
| 24         | <b>Analiza información</b><br>Discrimina datos, prioriza mensaje a transmitir, etc.  | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones       |                   | No                     |
| 25         | <b>Crea /modifica diseño.</b><br>Diseña con base a la solicitud, información complementaria y posterior al análisis. Remite al Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas.  | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones       |                   | No                     |
| 26         | <b>Revisa diseño</b><br>Con base al requerimiento recibido y visibilidad institucional.<br><u>Descripción del Control</u><br>Se analiza si el diseño está en sintonía con la imagen institucional y/o identidad visual del programa al que corresponde el diseño. El control de calidad queda evidenciado mediante un visto bueno a través de correo electrónico o en el diseño final impreso. | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |                   | Si                     |
| h          | <b>¿Da visto bueno?</b><br>Si da visto bueno continua con la actividad, solicitante "Genera arte final". Si no da visto  |   |                   |                        |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---|-------------------|------------------------|
|            | bueno vuelve a la actividad "Analiza la información"   |   |                   |                        |
| 27         | <b>Genera arte final/ entrega al proveedor</b><br>Si es impreso, se genera para entregar a proveedor. Si es digital, se envía por correo electrónico, solicitando acuse de recibido.   | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones                                     |                   | No                     |
| 28         | <b>Revisan muestra de impresión</b><br>El Técnico de Diseño Gráfico verifica que el material entregado por el proveedor tenga la fidelidad en las tonalidades de los colores y posteriormente es remitido al Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas para su visto bueno.<br><u>Descripción del Control</u><br>Se toma en cuenta las especificaciones técnicas brindadas al proveedor y el arte final proporcionado para conocer fidelidad de colores y material solicitado.<br>El control de calidad queda evidenciado con la firma de visto bueno en la muestra de impresión que se lleva el proveedor para la producción final. | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas/<br>Técnico de Diseño Gráfico |                   | Si                     |
| j          | <b>¿Aprueba muestra de impresión?</b><br>Si se aprueba, continua con la actividad "Dá a conocer al público meta a través de medios solicitados o establecidos", en caso contrario, se devuelve al proveedor para que modifique, luego ir a la actividad "Genera arte final/ entrega al proveedor".   |   |                   |                        |
| 29         | <b>Da a conocer al público meta a través de medios solicitados o establecidos.</b><br>Los públicos meta pueden ser internos o externos y los medios establecidos pueden ser sitio web, boletines, afiches, etc.<br>Fin del procedimiento.  | Técnico de Comunicaciones/<br>Técnico de Eventos  |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

## V. Documentos Relacionados:

N/A.

## VI. Control de Registros

| Registro   | Llenado   | Archivo Consulta  |   |             |                    | Disposición Final |
|--|---|---|---|-------------|--------------------|-------------------|
|  |   | Responsable   | Lugar   | Criterio    | Tiempo de Consulta |                   |
| Solicitud Diseño   | Solicitante   | Técnico de Diseño Gráfico                               | Archivo del Técnico de Diseño Gráfico                             | Cronológico | 1 año              | Archivo FISDL     |
| Solicitud de Comunicación Interna  | Solicitante   | Técnico de Comunicación Interna                         | Archivo Técnico de Comunicación Interna (Formato Digital)         | Cronológico | 1 año              | Archivo FISDL     |
| Arte final impreso o digital   | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones | Técnico de Diseño Gráfico/<br>Técnico de Comunicaciones | Archivo digital y/o físico del Técnico /Técnico de Comunicaciones | Cronológico | 1 año              | Archivo FISDL     |
| Programa de eventos  | Técnico de Eventos                                      | Técnico de Eventos                                      | Archivo digital del Técnico de Eventos                            | Cronológico | 1 año              | Archivo FISDL     |
| Documentos de comunicación (boletines, presentaciones, perfiles de proyecto, etc.) | Técnico de Eventos/<br>Técnico de Comunicaciones        | Técnico de Eventos/<br>Técnico de Comunicaciones        | Archivo digital del Técnico / Técnico de Comunicaciones           | Cronológico | 1 año              | Archivo FISDL     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Ejecución de Tácticas y Acciones Comunicacionales</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.2-2   |              |

## VII. Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del procedimiento.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Se incluyó PR-A 5.1 al proceso de realización de evento.<br><br>Se realizó una revisión y actualización/ mejoras en la descripción de las actividades.<br><br>Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012              |
| 1                       | 2                     | Se modificó el procedimiento debido a la fusión con el proceso PR-A.2-5 Comunicación Interna.<br>Se eliminó la FO-D.3.1.2-2 Solicitud de evento, como formulario, esta podrá realizarse por correo electrónico o de forma verbal.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|                                    |             |        |                |
|------------------------------------|-------------|--------|----------------|
| FORMULARIO: SOLICITUD DE<br>DISEÑO | Aprobación: | Nivel: | Código:        |
|                                    | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.1.2-1-1 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---------|---|--|-------------------|
| Firma:  |          |  |                   |
| Nombre: | Nereyda Yamileth Rivera Artero  | Yanett Rodríguez   |                   |
| Cargo:  | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|         | <p style="text-align: center;"><i>Recomendó</i><br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</p> | <p><b>APROBADO</b><br/>Consejo de Administración FISDL</p>                           |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |
|         | Fecha: 01/09/2014   |  |                   |




|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Diseño</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.1.2-1-1 |              |

|   |                            |         |     |                             |   |        |                 |
|---|----------------------------|---------|-----|-----------------------------|---|--------|-----------------|
| <b>FISDL</b>  | <b>Solicitud de Diseño</b> |         |     |                             | <small>GOBIERNO DE<br/>EL SALVADOR<br/>UNÁMONOS PARA CRECER</small> |        |                 |
| Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>FECHA DE INGRESO DE SOLICITUD:</b>   |                            |         | / / |                             |   |        |                 |
| <b>AREA SOLICITANTE:</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>PRODUCTO</b>   |                            |         |     | <b>OBJETIVO O PROPOSITO</b> |   |        |                 |
| <b>CANTIDAD</b>   |                            |         |     | <b>TAMAÑO</b>               | Carta   | Afiche | Media<br>Página |
| <b>FORMATO</b>  | Digital                    | Impreso |     |                             | Otros:  |        |                 |
| <b>DETALLE DEL REQUERIMIENTO</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
|   |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>FECHA DE ENTREGA DEL DISEÑO</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>Elaborado por:</b>   |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>SOLICITADO POR:</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>AUTORIZADO POR JEFATURA:</b>   |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>RECIBIDO POR:</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| VoBo JEFE DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS                                   |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>ENTREGADO :</b>  |                            |         | / / |                             | <b>HORA: :</b>  |        |                 |
| <b>Nombre y Firma de quien recibe el diseño:</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| <b>Nota:</b>  |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| 1) A toda solicitud se deberá anexar información completa para la elaboración del diseño requerido. |                            |         |     |                             |   |        |                 |
| 2) Toda solicitud se deberá hacer con 7 días hábiles de anticipación.                               |                            |         |     |                             |   |        |                 |



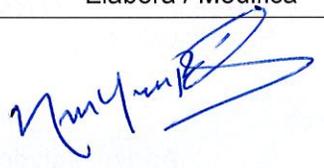
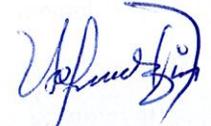
|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Diseño</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.1.2-1-1 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------|
| ---                     | 0                     | Creación y aprobación del formulario.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Se incluyó el logo institucional y se eliminó el espacio de "observaciones". | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|  |                    |               |                |
|--|--------------------|---------------|----------------|
| <b>FORMULARIO:<br/>SOLICITUD DE COMUNICACIÓN<br/>INTERNA</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código</b>  |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.1.2-3-2 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                     |
|---------|---|--|---------------------|
| Firma:  |  |  |                     |
| Nombre: | Nereyda Yamilet Rivera Artero   | Yanett Rodríguez   |                     |
| Cargo:  | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                     |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                     |
|         | <i>Recomendó<br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</i>                            | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                     |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                     |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL-826/2014 |
|         |   |  | Fecha: 04/09/2014   |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Comunicación Interna</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código</b>  | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.1.2-3-2 |              |

**FISDL**

**SOLICITUD DE COMUNICACIÓN INTERNA**  
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>FECHA DE SOLICITUD:</b>    |  |
| <b>NOMBRE DE SOLICITANTE:</b> |  |
| <b>UNIDAD DE SOLICITANTE:</b> |  |

| Acción Comunicacional Requerida              |                    |                      |                      |                     |        |
|--|--------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------|
| <b>Tipo:</b>                                 |                    |                      |                      |                     |        |
| <b>Objetivo :</b>                            |                    |                      |                      |                     |        |
| <b>Detalle de la información a divulgar:</b> |                    |                      |                      |                     |        |
| <b>Público Meta:</b>                         | Todo el personal   | Personal San Jacinto | Personal Santa Elena | Personal San Miguel | Otros: |
| <b>Forma de divulgación:</b>                 | Correo electrónico |                      | Material Impreso     | Carteleras          | Otros: |
| <b>Fecha de divulgación:</b>                 |                    |                      |                      |                     |        |

| Edición de documentos                           |                  |                      |                      |                     |        |
|---|------------------|----------------------|----------------------|---------------------|--------|
| <b>Objetivo:</b>                                |                  |                      |                      |                     |        |
| <b>Formato en la que presenta el documento:</b> |                  |                      |                      |                     |        |
| <b>Fecha de presentación de documento:</b>      |                  |                      |                      |                     |        |
| <b>Público Meta:</b>                            | Todo el personal | Personal San Jacinto | Personal Santa Elena | Personal San Miguel | Otros: |

| Apoyo a Eventos                         |  |                                    |  |  |  |
|---|--|------------------------------------|--|--|--|
| <b>Cobertura fotográfica de eventos</b> |  | <b>Apoyo logístico de eventos:</b> |  |  |  |
| <b>Lugar y fecha del evento:</b>        |  |                                    |  |  |  |
| <b>Detalle del evento:</b>              |  |                                    |  |  |  |
| <b>Comentarios:</b>                     |  |                                    |  |  |  |

|                       |  |               |  |
|-----------------------|--|---------------|--|
| <b>RECIBIDO POR:</b>  |  | <b>FIRMA:</b> |  |
| <b>OBSERVACIONES:</b> |  |               |  |

|   |  |              |  |
|---|--|--------------|--|
| <b>Fecha de Entrega:</b>  |  | <b>Hora:</b> |  |
| <b>Vo. Bo. Jefe de Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas</b> |  |              |  |
| <b>Nombre y firma de quién recibe satisfactoriamente:</b>                   |  |              |  |

**Nota:**

- \* Toda solicitud deberá hacerse con **5 días hábiles de anticipación.**
- \* A toda solicitud se le deberá anexar información completa a comunicar.



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Comunicación Interna</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código</b>  | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.1.2-3-2 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>  | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|--|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del formulario.  | Consejo de Administración.<br>Sesión: DL – 650/2011<br>Fecha: 17/03/2011           | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Modificaciones en los responsables de Aprobación y Visto Bueno.  | Jefe del departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas<br>Fecha: 20/06/2013 | 21/06/2013              |
| 1                       | 2                     | Cambio de código del formulario, de FO-A.2.2-1 a FO-D.3.1.2-3 debido a la incorporación de los procedimientos y formularios en el subproceso de PR-D.3.1 Comunicación Institucional. | Consejo de Administración.<br>Sesión: DL – 826/2014<br>Fecha: 04/09/2014           | 01/10/2014              |

|  |                    |               |                |
|--|--------------------|---------------|----------------|
| <b>PROCEDIMIENTO DE<br/>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |

# FISDL

|  | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|--|---|--|-------------------|
| Firma:   |  |  |                   |
| Nombre:  | Nereyda Yamileth Rivera Artero  | Yanett Rodríguez   |                   |
| Cargo:   | Técnico de Comunicaciones   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                        |                   |
| Fecha:   | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
| <i>Recomendó<br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</i> |   | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
| Recomienda: Comité Técnico Consultivo                    |   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL-897/2014                                      | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |




|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Evaluación y Seguimiento</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |              |

## I. Objetivo General

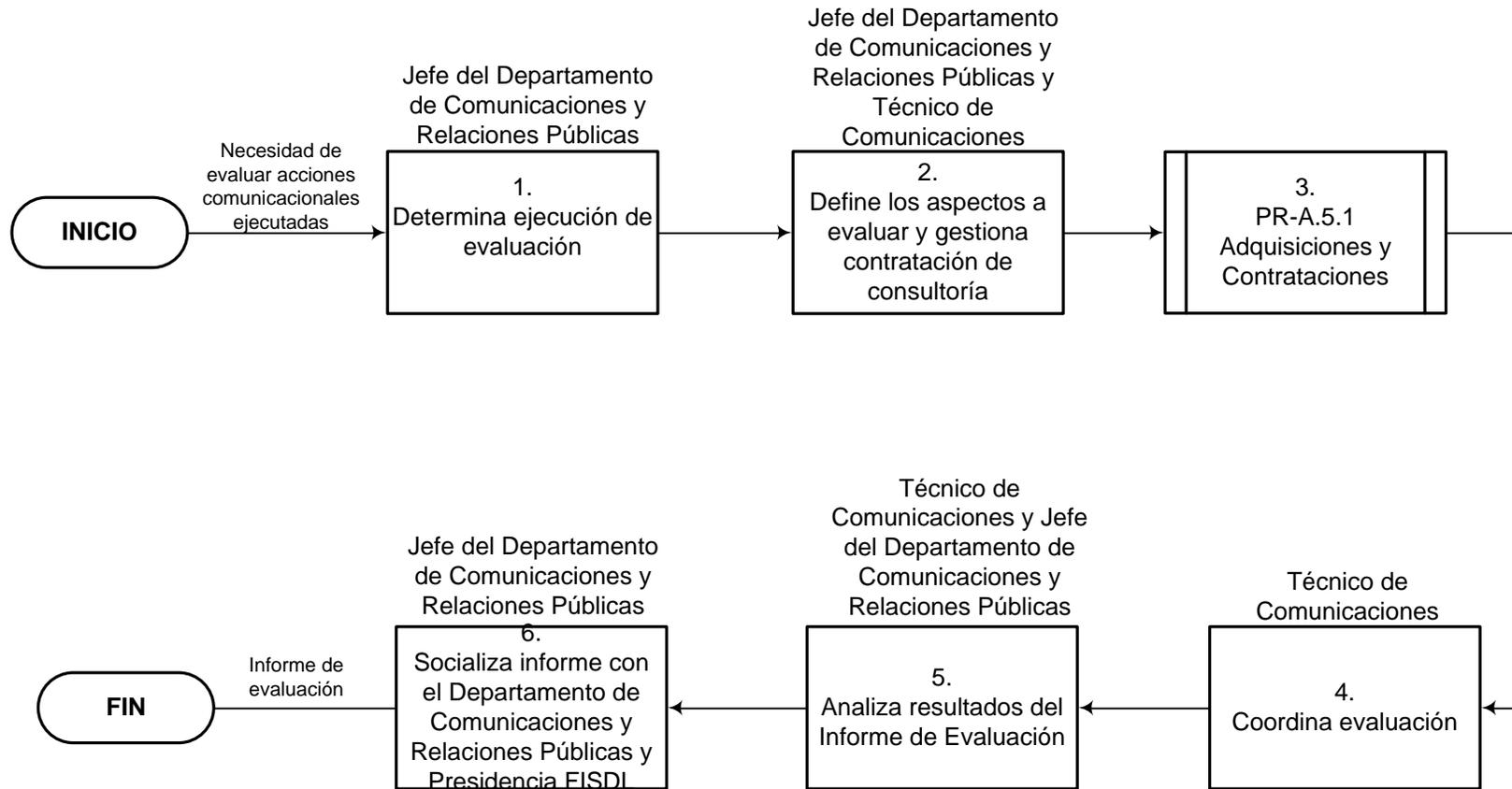
Evaluar cada dos años o cuando se considere necesario el cumplimiento de los objetivos planificados en la estrategia de comunicación institucional.

## II. Alcance

El proceso inicia al final del año cuando se determina la realización de la evaluación para elaborar un informe final que será insumo para la actualización de la Estrategia de comunicación institucional y el proceso siguiente de planificación.

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Evaluación y Seguimiento</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |              |

### III. Flujograma:



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Evaluación y Seguimiento</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad  | Responsable   | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|---|------------|-----------------|
| 1   | <p><b>Determina ejecución de evaluación.</b><br/>Determina el inicio del proceso para ejecutar la evaluación para monitorear el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de comunicación institucional y utilizarlo como para implementar las mejoras necesarias a la Estrategia.</p> | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                             |            | No              |
| 2.  | <p><b>Define los aspectos a evaluar y gestiona la contratación de una consultoría</b><br/>Define los aspectos a evaluar, tomando en cuenta los objetivos de la estrategia y las líneas de comunicación institucional.</p>   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas/<br>Técnico comunicaciones  |            | No              |
| 3   | <p><b>PR-A.5.1 Adquisiciones y Contrataciones.</b><br/>Se hace un llamado al subproceso PR-A.5.1 Adquisiciones y Contrataciones con el objetivo de contratar una consultoría para realizar la evaluación de la estrategia de comunicación institucional.</p>                                |   |            |                 |
| 4   | <p><b>Coordina evaluación</b><br/>Se desarrolla el proceso mediante la contratación de una consultoría, el cual es administrado por el Técnico de Comunicaciones.</p>   | Técnico de Comunicaciones   |            | No              |
| 5   | <p><b>Analiza resultados del informe de evaluación</b><br/>Analiza resultados con base a objetivos establecidos y planteamiento estratégico de la comunicación, estableciendo conclusiones y recomendaciones.</p>   | Técnico de Comunicaciones y Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |            | No              |
| 6   | <p><b>Socializa informe con el DCR y Presidencia.</b> Para hacer de su conocimiento las fortalezas y debilidades</p>  | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                             |            | No              |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Evaluación y Seguimiento</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |              |

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|-------------|------------|-----------------|
|     | de las acciones y tácticas ejecutadas.<br>Fin del Procedimiento. |             |            |                 |

## V. Documentos Relacionados:

N/A

## VI. Control de Registros

| Registro   | Llenado                   | Archivo Consulta  |  |             |                    | Disposición Final |
|--|---------------------------|---|--|-------------|--------------------|-------------------|
|  |                           | Responsable   | Lugar                                  | Criterio    | Tiempo de Consulta |                   |
| Informe de Evaluación de la Estrategia de Comunicación Institucional | Técnico de Comunicaciones | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas | Archivo Departamento de Comunicaciones | Cronológico | Cinco años         | Archivo FISDL     |

## VII. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|---|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | Se mejoró la redacción de las actividades.<br>Se eliminó la actividad relacionada a su publicación en el sitio web, ya que se trata de un documento interno que es insumo para la planificación de acciones.<br>Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012       |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Evaluación y Seguimiento</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.3-2   |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------|
| 1                       | 2                     | Se realizaron modificaciones generales al procedimiento para que la evaluación sea en función de los objetivos de la Estrategia de Comunicación Institucional. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|  |             |        |              |
|--|-------------|--------|--------------|
| PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN<br>DE INFORMACIÓN | Aprobación: | Nivel: | Código:      |
|  | 04/09/2014  | 4      | PO-D.3.1.4-2 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable   |                   |
|---------|---|---|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Néstor Uriel Ramos Fernández  | Yanett Rodríguez  |                   |
| Cargo:  | Técnico Web   | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas                         |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014  |                   |
|         | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                    |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración  |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014   | Fecha: 04/09/2014 |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Publicación de Información</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.4-2   |              |

## I. Objetivo General

Publicar información oficiosa y oportuna con el fin de mantener actualizado el sitio web de FISDL, y transparentar la gestión pública institucional.

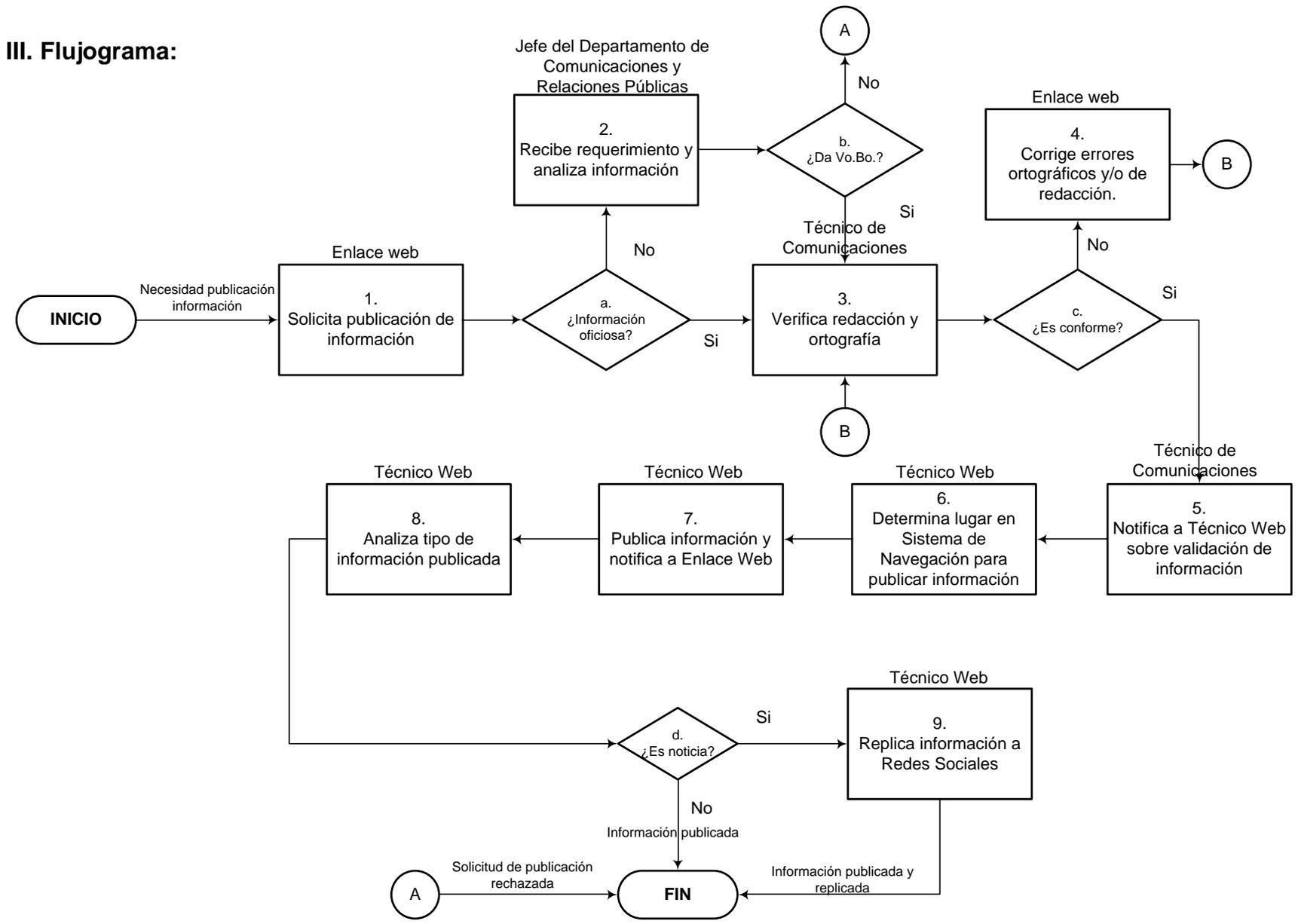
## II. Alcance

El procedimiento inicia con una solicitud de publicación de información en el sitio web y finaliza cuando la información ha sido puesta al público en internet.



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Publicación de Información</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.4-2   |              |

**III. Flujograma:**



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Publicación de Información</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.4-2   |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable   | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|---|------------|-----------------|
| 1   | <b>Solicita publicación de información.</b><br>Entrega solicitud de publicación, la cual puede ser enviada a través de correo electrónico u otro medio escrito.  | Enlace web  |            | No              |
| a.  | <b>¿Información oficiosa?</b><br>Si es positivo, se dirige a la actividad "Verifica redacción y ortografía". En caso contrario, se dirige a actividad "Recibe requerimiento y analiza información".  |   |            |                 |
| 2   | <b>Recibe requerimiento y analiza información</b><br>Cuando no se trata de información oficiosa se debe analizar el contenido de la información.<br>Descripción de control: Analiza con base a lineamientos estratégicos institucionales e indicaciones de Presidencia del FISDL o de instancias superiores. | Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas |            | Sí              |
| b.  | <b>¿Da Vo.Bo?</b><br>Si es positivo, se dirige a la actividad "Verifica redacción y ortografía", de lo contrario, termina el procedimiento. El "visto bueno" se enviará a través de correo electrónico. Si no se da Vo.Bo, ir al fin el procedimiento.   |   |            |                 |
| 3   | <b>Verifica redacción y ortografía.</b><br>Con el fin de mantener la calidad de contenidos, es necesario verificar antes de publicar un documento.<br>Descripción del Control<br>Si existen errores de redacción u ortografía, se regresa documento a Enlace Web para corrección.                            | Técnico de Comunicaciones                                     |            | Sí              |
| c.  | <b>¿Es conforme?</b><br>Si no hay errores ortográficos o de redacción en la información, ir a la actividad "Notifica al  |   |            |                 |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Publicación de Información</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.4-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>      | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|-------------------------|-------------------|------------------------|
|            | Técnico Web sobre la validación de la información”. Si hay errores, ir a la actividad “Corrige errores ortográficos y/o de redacción”.  |                         |                   |                        |
| 4          | <b>Corrige errores ortográficos y/o de redacción.</b><br>A partir de las de las observaciones realizadas por el técnico de comunicaciones, se realizan las correcciones necesarias a la información.  | Enlace Web              |                   | No                     |
| 5          | <b>Notifica a Técnico Web sobre validación de información.</b><br>Para ello, se requiere de una comunicación escrita para dejar constancia de la validación.  | Técnico de Comunicación |                   | No                     |
| 6          | <b>Determinar lugar en Sistema de Navegación para publicar información.</b><br>Este Sistema de Navegación ha sido definido por la Presidencia de la República, y deben respetarse los lineamientos de la Guía Elaboración de sitios web del Gobierno de El Salvador. Para esta tarea puede utilizarse una herramienta encontrada en <a href="http://www.fisd.gov.sv/especiales/decision/">http://www.fisd.gov.sv/especiales/decision/</a> . | Técnico Web             |                   | No                     |
| 7          | <b>Publica información y notifica a Enlace Web.</b><br>La notificación puede hacerse vía correo electrónico, verbal o teléfono.   | Técnico Web             |                   | No                     |
| 8          | <b>Analiza tipo de información publicada.</b><br>El objetivo de esta tarea es determinar si la información es noticiosa.  | Técnico Web             |                   | No                     |
| d.         | <b>¿Es noticia?</b><br>Si es positivo, se dirige a la actividad “Replica información a las Redes Sociales”; de lo contrario, termina el procedimiento.  |                         |                   | No                     |
| 9          | <b>Replica información a las Redes Sociales.</b><br>Se publica el enlace de la noticia en Facebook, Twitter, etc.<br>Fin del procedimiento.   | Técnico Web             |                   | No                     |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Publicación de Información</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.1.4-2   |              |

## V. Documentos Relacionados:

- Guía para la elaboración de sitios web del Gobierno de El Salvador
- Ley de Acceso a la Información Pública.

## VI. Control de Registros

| Registro                   | Llenado    | Archivo Consulta |                        |             |                    | Disposición Final |
|----------------------------|------------|------------------|------------------------|-------------|--------------------|-------------------|
|                            |            | Responsable      | Lugar                  | Criterio    | Tiempo de Consulta |                   |
| Solicitudes de publicación | Enlace Web | Técnico Web      | Archivo de Técnico Web | Cronológico | 2 años             | Destruir          |

## I. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | Se eliminó la figura de Grupo Editorial Web con base a las nuevas normativas respecto al acceso a la información pública.<br><br>Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012       |
| 1                | 2              | El código del documento cambia de PO-D.3.3.1 a PO-D.3.1.4, debido a la eliminación del subproceso PR-D.3.3 Administración del sitio web y el procedimiento PO-D.3.3.2 Gestión de Accesibilidad, este procedimiento pasa a formar parte del subproceso PR-D.3.1 Comunicación Institucional. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>SUBPROCESO DE INTERACCIÓN<br/>CON EL CLIENTE</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-2     |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica   | Responsable  |                       |
|---------|--|--|-----------------------|
| Firma:  | <br> |  |                       |
| Nombre: | Roberto Molina   | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                       |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta   | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                       |
| Fecha:  | 25/08/2014   | 27/08/2014   |                       |
|         | <i>Recomendó</i><br><b>Comité Técnico Consultivo</b><br><b>FISDL</b>   | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                       |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo  | Aprueba: Consejo de Administración   |                       |
|         | Sesión: DL – 897/2014  | Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL – 826/2014 |
|         |  |  | Fecha: 04/09/2014     |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Interacción con el Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-2     |              |

## I. Mapa de Proceso



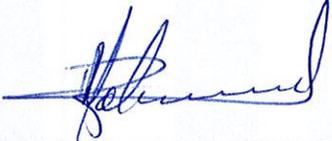
|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Interacción con el Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-2     |              |

## II. Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del subproceso.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Se incluyó en el subproceso el apartado III. Historial de Cambios.<br><br>Revisión y aprobación de cambios al subproceso. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/12/2012 | 17/12/2012              |
| 1                       | 2                     | Actualización del mapa de procesos.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>SUBPROCESO DE ATENCION A LA CIUDADANIA</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-1-3   |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                       |
|---------|---|--|-----------------------|
| Firma:  |  |  |                       |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                       |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                       |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                       |
|         | <i>Recomendó</i><br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                              | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                       |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                       |
|         | Sesión: DL – 897/2014   | Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL – 826/2014 |
|         |   |  | Fecha: 04/09/2014     |

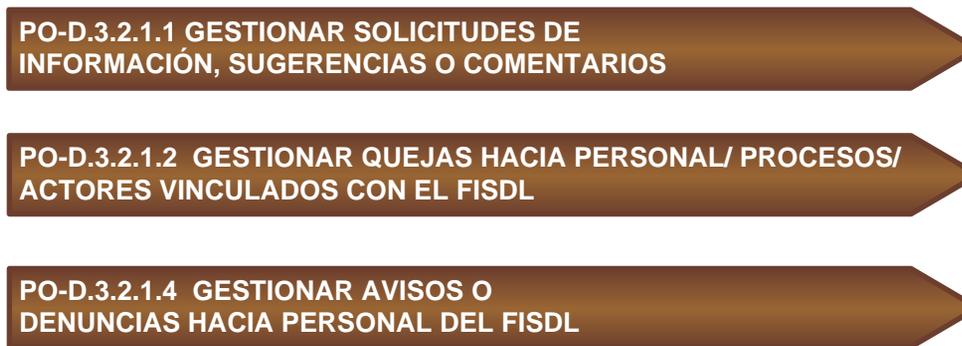


|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Atención a la Ciudadanía</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-1-3   |              |

## I. Mapa de Proceso



|  |
|--|
| <p><b>INSUMOS:</b><br/>Solicitud de información oficiosa o específica.<br/>Sugerencias o comentarios<br/>Quejas o reclamos hacia un empleado o un proceso del FISDL.<br/>Quejas o reclamos hacia actores vinculados con el FISDL.<br/>Aviso o denuncia a presentar a la Comisión de Ética Gubernamental.</p> <p><b>PROVEEDOR:</b><br/>Ciudadanía en general.</p> |
|--|



|   |
|---|
| <p><b>PRODUCTOS:</b><br/>Información entregada.<br/>Sugerencias analizadas y tomadas en cuenta (si aplica).<br/>Quejas o reclamos investigados y resueltos.<br/>Avisos o denuncias resueltos por Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p><b>CLIENTES:</b><br/>Ciudadanía en general<br/>Gerente General<br/>Tribunal de Ética Gubernamental</p> |
|---|



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Atención a la Ciudadanía</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-1-3   |              |

## II. Caracterización

|   |   |
|---|---|
| <b>TIPO DE PROCESO:</b> Sub-Proceso - Directriz   |   |
| <b>CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO:</b><br>PR-D.3.2.1 Atención a la Ciudadanía  | <b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b><br>Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                |
| <b>OBJETIVO:</b><br>Proporcionar enlaces y servicios de calidad en la atención ciudadana, canalizando las solicitudes de acceso a la información pública, atención de sugerencias, comentarios y quejas ofreciendo una oportuna respuesta a las mismas basadas en criterios de igualdad de acceso y transparencia.  |   |
| <b>ALCANCE:</b><br>Comprende la atención a solicitudes de información y respuesta, recepción de comentarios y sugerencias, resolución de quejas hacia un empleado o un proceso del FISDL o hacia actores vinculados (gobiernos municipales, contratistas, proveedores, etc.) con el FISDL en función de los programas y proyectos administrados por la institución.   |   |
| <b>RECURSOS:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de cómputo</li> <li>• Mobiliario (Escritorio, silla, archivos)</li> <li>• Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.)</li> <li>• Proyector</li> <li>• Sala de reuniones</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Vehículos Material informativo</li> <li>• Talento Humano</li> <li>• Página web</li> <li>• Servicio de internet</li> <li>• Grabador de audio</li> <li>• Cámara de fotografía</li> </ul> | <b>SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO:</b><br>OIR- Sistema de Información y Respuesta |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Atención a la Ciudadanía</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-1-3   |              |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <b>CONTROLES DEL PROCESO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitudes de información, sugerencias y comentarios = 10 días hábiles</li> <li>Quejas y reclamos hacia personal y procesos del FISDL , hacia actores vinculados = 40 día hábiles</li> </ul> <p>Nota: para avisos y denuncias dado que involucra al TEG no se establecen plazos para su resolución.</p> <p>'Meta: = 100%</p> <p>Alerta: &lt;100% y &gt;95%</p> <p>Crítico: &lt;=95%</p> |   | <b>RESPONSABLE DEL CONTROL:</b><br>Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional   |
| <b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b><br>Atender de forma oportuna las solicitudes de información y respuesta, resolución de quejas y reclamos, comentarios y sugerencias; de acuerdo a los plazos establecidos.   |   | <b>INDICADORES DEL PROCESO:</b><br>(# de solicitudes atendidas en tiempo/ Total de solicitudes recibidas) X 100%   |
| <b>RESPONSABLE DE MEDICIÓN:</b><br>Oficial de Información y Respuesta   | <b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b><br>Mensual | <b>REQUISITOS NORMA ISO 9001:</b><br>4.1 Requisitos Generales<br>4.2 Requisitos de documentos<br>5.6.2 Información de entrada para la revisión por la dirección<br>7.2.3 Comunicación con el cliente<br>7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio<br>8.2.1 Satisfacción de cliente<br>8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos<br>8.4 Análisis de datos |
| <b>RESPONSABLE DE ANÁLISIS:</b><br>Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional  | <b>FRECUENCIA DE ANÁLISIS:</b><br>Mensual |  |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Subproceso de Atención a la Ciudadanía</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 3             | PR-D.3.2-1-3   |              |

### III. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|---|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del subproceso.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo.</li> <li>Se agregó el apartado II. Caracterización.</li> </ul>  | Presidenta del FISDL<br>Fecha: 19/03/2012                             | 20/03/2012       |
| 1                | 2              | Se incluyó en el subproceso el apartado VII. Historial de Cambios.<br><br>Revisión y aprobación de cambios al subproceso.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/12/2012 | 17/12/2012       |
| 2                | 3              | Actualización del mapa de procesos debido a la fusión de los procedimientos PO-D.3.2.1.2 Gestionar Quejas o Reclamos hacia Personal Procesos del FISDL y PO-D.3.2.1.3 Gestionar Quejas o Reclamos a Actores vinculados con el FISDL.<br><br>Se incluyó en los controles del proceso los plazos de resolución para solicitudes de información, quejas o reclamos y avisos o denuncias. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|  |             |        |                |
|--|-------------|--------|----------------|
| PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS O COMENTARIOS | Aprobación: | Nivel: | Código:        |
|  | 04/09/2014  | 4      | PO-D.3.2.1.1-3 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                     |
|---------|---|--|---------------------|
| Firma:  |  |  |                     |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                     |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                     |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                     |
|         | <p>Recomendó<br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</p>                            | <p><b>APROBADO</b><br/>Consejo de Administración FISDL</p>                           |                     |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                     |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL-826/2014 |
|         |   |  | Fecha: 04/09/2014   |



Vigencia a partir de: 01/10/2014



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

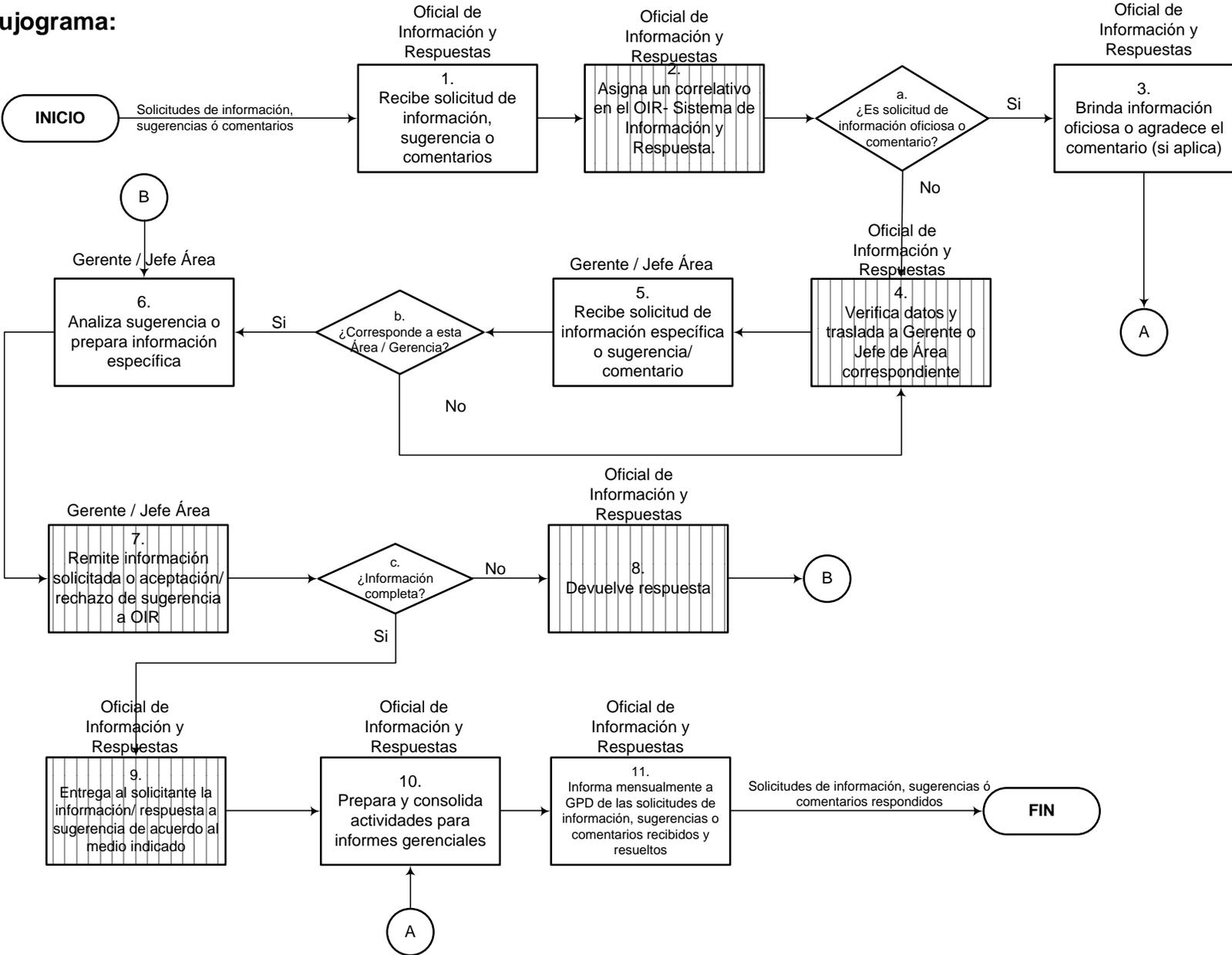
### **I. Objetivo General:**

Proporcionar un canal de comunicación con los Ciudadanos, Gobiernos Locales y Proveedores para que los programas y proyectos que ofrece el FISDL sean conocidos y de utilidad en las diferentes fases de la cadena de valor Institucional, así como responder a la demanda de información oficiosa y específica que sea generada por la Institución y que contribuya a la transparencia Institucional y responder de acuerdo a la documentación Institucional.

### **II. Alcance:**

El procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud de información oficiosa, específica, comentario ó sugerencia y continua con la canalización hacia el área/Gerencia correspondiente, seguimiento y finaliza con la entrega de la respuesta respectiva a cada una de las solicitudes de información oficiosa, específica, sugerencia ó comentarios que los Ciudadanos, Gobiernos Locales y Proveedores presenten ante el FISDL en función de las actividades desarrolladas en un programa, proyecto ó actividad relacionada con fondos ó actos administrados por la Institución.

**III. Flujograma:**



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable                                      | Formulario  | Control Calidad |
|-----|--|--|---|-----------------|
| 1   | <b>Recibe solicitud de información, sugerencia o comentarios.</b><br>Recibe y revisa la solicitud de información, sugerencia o comentarios por los canales habilitados: presencial, correo electrónico, sitio web ó telefónico.  | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta | FO-D.3.2.1.1-2<br>Solicitud de información, Sugerencias ó comentarios | No              |
| 2   | <b>Asigna un correlativo en el OIR- Sistema de Información y Respuesta.</b><br>Asigna un correlativo numérico tomado del OIR- Sistema de Información y Respuesta a la solicitud independientemente de la modalidad de recepción y lo proporciona al solicitante por el mismo medio de recepción o según el medio indicado, para efectos de control y seguimiento.  | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |   | No              |
| a.  | <b>¿Es solicitud de información oficiosa o comentario?</b><br>Analiza la solicitud de información recibida, si es oficiosa (cuando se encuentra permanentemente a disposición del público) procede con la actividad "Brinda información oficiosa o agradece el comentario (si Aplica)".<br>Si es específica (cuando se deberá solicitar a un área del FISDL en particular ya que no se encuentra permanentemente a disposición del público) se procede con la actividad "Verifica datos y traslada a Gerente de Jefe de Área correspondiente". | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |   |                 |
| 3   | <b>Brinda información oficiosa o agradece el comentario (si aplica).</b><br>Entrega la información solicitada; si es información oficiosa se entrega al solicitante de acuerdo al medio de entrega indicado o se agradece si es comentario y no requiere una respuesta. Luego ir a la actividad "Prepara y   | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta | FO-D.3.2.1.1-3<br>Acta de entrega de información                      | No              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

| Nº. | Descripción de Actividad  | Responsable                                      | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|--|------------|-----------------|
|     | consolida las actividades mensuales efectuadas”.  |  |            |                 |
| 4   | <b>Verifica datos y traslada a Gerente o Jefe de Área correspondiente.</b><br>Verifica datos y traslada la solicitud de Información específica, sugerencia a Gerente ó Jefe de Área correspondiente por medio del OIR- Sistema de Información y Respuesta.  | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |            | No              |
| 5   | <b>Recibe solicitud de información específica o sugerencia o sugerencia/comentario.</b><br>Recibe y analiza la solicitud de información específica, sugerencia o comentario.  | Gerente / Jefe de Área                           |            | No              |
| b.  | <b>¿Corresponde a esta Área / Gerencia?</b><br>Si la solicitud o sugerencia fue remitida al Área correspondiente, se continúa con la actividad “Analiza sugerencia o prepara información específica”.<br>Si la solicitud o sugerencia no fue remitida al Área correspondiente, se regresa a la actividad “Verifica datos y traslada a Gerente o Jefe de Área correspondiente”.    |  |            |                 |
| 6   | <b>Analiza sugerencia o prepara información específica</b><br>Prepara la información específica de acuerdo a lo solicitada. Si esta información afecta derechos de terceros, se procede a solicitar autorización ó está clasificada como confidencial ó reservada por parte de la Institución.  | Gerente / Jefe de Área                           |            | No              |
| 7   | <b>Remite información solicitada o aceptación / rechazo de sugerencia a OIR</b><br>Se remite la información específica solicitada por medio de correo electrónico describiendo la información que se remite o justificación, si es sugerencia o comentario se remiten las consideraciones de aplicabilidad en la Institución y actualiza OIR- Sistema de Información y Respuesta. | Gerente / Jefe de Área                           |            | No              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                               | <b>Formulario</b>  | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|--|------------------------|
| c.         | <p><b>¿Información completa?</b></p> <p>Si la información remitida esta completa, se continúa con la actividad “Entrega al solicitante la información / respuesta a sugerencia de acuerdo al medio indicado”.</p> <p>Si la información remitida no está completa, se continúa con la actividad “Devuelve respuesta”.</p>            | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |  |                        |
| 9          | <p><b>Devuelve respuesta</b></p> <p>Devuelve a la Gerencia / Área si está incompleta con las observaciones correspondientes para su corrección ó ampliación y actualiza OIR- Sistema de Información y Respuesta. Ir a la actividad “Prepara la información específica de acuerdo a lo solicitado”</p>                               | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |  | No                     |
| 10         | <p><b>Entrega al solicitante la información / respuesta a sugerencia de acuerdo al medio indicado</b></p> <p>Entrega la información específica solicitada al Ciudadano, Gobierno Local ó Proveedores ó la respuesta a sugerencia / comentario de acuerdo al medio indicado y actualiza OIR- Sistema de Información y Respuesta.</p> | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta | FO-D.3.2.1.1-3<br>Acta de entrega de información   | No                     |
| 11         | <p><b>Prepara y consolida actividades para informes gerenciales</b></p> <p>Prepara y consolida las actividades mensuales efectuadas tomando de base la información obtenido del OIR- Sistema de Información y Respuesta.</p>  | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta |  | No                     |
| 12         | <p><b>Informa mensualmente a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional de las solicitudes de información, sugerencias o comentarios recibidos y resueltos</b></p> <p>Elabora, consolida y entrega mensualmente informes gerenciales que contiene las solicitudes de información, sugerencias o comentarios</p>        | Oficial de la Oficina de Información y Respuesta | FO-D.3.2.1.1-8<br>Informe de sugerencias, comentarios y solicitudes de información recibidas | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|-------------|------------|-----------------|
|     | recibidos y resueltos a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.<br>Fin del procedimiento. |             |            |                 |

## V. Documentos Relacionados:

- Política de Transparencia del FISDL
- Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento
- Manuales, Políticas y Reglamentos del FISDL.
- Ley de Acceso a la Información Pública y su Reglamento (LAIP)

## VI. Control de Registros

| Registro   | Llenado                               | Archivo Consulta  |  |                               |                    | Disposición Final |
|--|---------------------------------------|-------------------|--|-------------------------------|--------------------|-------------------|
|  |                                       | Responsable       | Lugar  | Criterio                      | Tiempo de Consulta |                   |
| Solicitud de información, comentarios o sugerencias                        | Ciudadano, Gobierno Local ó Proveedor | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Acta de entrega de información   | Oficial de la OIR                     | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Informe de sugerencias, comentarios y solicitudes de información recibidas | Oficial de la OIR                     | Oficial de la OIR | Oficina OIR                                      | Archivo mensual               | 1 año              | Archivo General   |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

## VII. Plazos de Resolución:

La respuesta a las solicitudes de información oficiosas, específicas, sugerencias o comentarios deberá de ser notificada al interesado en el menor tiempo posible, en un plazo que no podrá ser mayor de diez días hábiles, contados desde la remisión al Jefe / Gerente de Área, siempre que la información requerida no exceda de cinco años de haber sido generada. En caso de que no pueda entregarse la información en tiempo, por la complejidad de la información u otras circunstancias excepcionales, podrá disponerse de un plazo adicional de cinco días hábiles. Si la información requerida excede de los cinco años de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más.

## VIII. Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del procedimiento.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Se agregó el apartado VII. Plazos de Resolución.<br><br>En la columna de "Descripción de Actividades", se agregaron las actividades generales para cumplir con el estándar de elaboración de los procedimientos.<br><br>Actualización del cuadro de Control de Registros, se sustituye en el llenado de ciertos registros al "Jefe de la OIR" por "Oficial de la OIR". | Presidente del FISDL<br>Fecha: 10/08/2011                             | 15/08/2011              |
| 1                       | 2                     | Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios. Revisión del procedimiento y aprobación de cambios.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012              |
| 2                       | 3                     | Eliminación de los formularios:<br>FO-D.3.2.1.1-1 Sugerencias ó comentarios,   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.1-3 |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b> | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|-------------------------------------|-------------------------|
|                         |                       | <p>FO-D.3.2.1.1-4 Requerimientos de información específica,</p> <p>FO-D.3.2.1.1-5 Remisión de información específica</p> <p>FO-D.3.2.1.1-6 Respuestas a sugerencias</p> <p>FO-D.3.2.1.1-7 Acta de resolución a sugerentes.</p> <p>Se cambió el nombre del formulario FO-D.3.2.1.1-2 Solicitud de información, Sugerencias ó comentarios.</p> <p>Se modificó la actividad 12, ya que la entrega del informe mensual ya no se hará al DRE y GGE; sino a la GPD.</p> <p>Se eliminó la actividad 9.</p> <p>Actualización del apartado de Control de Registros.</p> |                                     |                         |

|   |             |        |                  |
|---|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: SOLICITUD DE ACCESO<br>A LA INFORMACIÓN PÚBLICA,<br>SUGERENCIAS O COMENTARIOS | Aprobación: | Nivel: | Código:          |
|   | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.1-2-1 |

# FISDL

|                       | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|-----------------------|---|--|-------------------|
| Firma:                |  |  |                   |
| Nombre:               | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                   |
| Cargo:                | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                   |
| Fecha:                | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|                       | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|                       | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL – 897/2014 | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL – 826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |



|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Acceso a la Información Pública, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-2-1 |              |

Fecha: \_\_\_\_\_

Correlativo: \_\_\_\_\_  
(Exclusivo OIR)

**NOMBRE DE EMPRESA / INSTITUCIÓN QUE SOLICITA LA INFORMACIÓN PÚBLICA/ COMENTARIOS O SUGERENCIAS\*** (Si aplica)

\_\_\_\_\_

**DATOS DEL SOLICITANTE O PERSONA DE CONTACTO\*:**

**NOMBRE\*:** \_\_\_\_\_  
                             1er. Apellido                                      2do. Apellido                                      Nombre(s)

**TELEFONOS\*** \_\_\_\_\_  
   Oficina    Casa    Celular

**CORREO ELECTRÓNICO\*:** \_\_\_\_\_  
 (Debe al menos proporcionar un modo de contacto).-

**DESCRIBIR CLARAMENTE LA INFORMACIÓN PÚBLICA QUE DESEA SOLICITAR O BRINDE SUS COMENTARIOS O SUGERENCIAS\***

(SE SUGIERE PROPORCIONAR LOS DATOS QUE CONSIDERE CON EL FIN DE FACILITAR LA BÚSQUEDA DE DICHA INFORMACIÓN. SI EL ESPACIO ES INSUFICIENTE, PUEDE ANEXAR HOJAS A ESTA SOLICITUD).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*\*Información requerida*





|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Solicitud de Acceso a la Información Pública, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-2-1 |              |

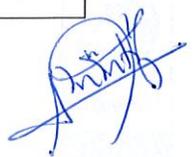
### Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| ---              | 0              | Creación y aprobación del formulario.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | Se modificó el formulario de tal forma que se utilice para recibir también sugerencias o comentarios.<br>Cambio en el nombre del formulario de FO-D.3.2.1-2 Solicitud de información a FO- D.3.2.1-2 Solicitud de Acceso a la Información Pública o Comentarios. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|   |             |        |                  |
|---|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: ACTA DE ENTREGA DE INFORMACIÓN PÚBLICA, SUGERENCIAS O COMENTARIOS | Aprobación: | Nivel: | Código           |
|   | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.1-3-1 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                       |
|---------|---|--|-----------------------|
| Firma:  |  |  |                       |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                       |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                       |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                       |
|         | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | APROBADO<br>Consejo de Administración FISDL  |                       |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                       |
|         | Sesión: DL – 897/2014   | Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL – 826/2014 |
|         |   |  | Fecha: 04/09/2014     |



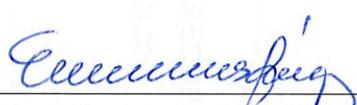
|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Acta de Entrega de Información Pública, Sugerencias o Comentarios</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código</b>    | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-3-1 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| ---                     | 0                     | Creación y aprobación del formulario.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Cambio en el nombre del formulario de FO-D.3.2.1-3 Acta de entrega de información a FO-D.3.2.1-3 Acta de Entrega de Información Pública, Sugerencias o Comentarios. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                  |
|---|--------------------|---------------|------------------|
| <b>FORMULARIO: INFORME DE<br/>SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y<br/>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN<br/>RECIBIDAS DEL (DÍA) AL (DÍA) DE<br/>(SEMANA) DE (AÑO)</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   |
|   | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-8-1 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable   |  |
|---------|---|---|--|
| Firma:  |  |   |  |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez   |  |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                   |  |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014  |  |
|         | <i>Recomendó</i><br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                              |  |  |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración  |  |
|         | Sesión: DL – 897/2014      Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL – 826/2014      Fecha: 04/09/2014  |  |



|   |                    |               |                  |              |
|---|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Informe Sugerencias,<br/>Comentarios y Solicitudes de Información<br/>recibidas del (dia) al (dia) de (semana) del<br/>(año)</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-2-1 |              |

| TIPO                   | FECHA DE SOLICITUD | NOMBRE / EMPRESA SOLICITANTE | SUGERENCIA/ SOLICITUD | GERENCIA QUE PROPORCIONÓ RESPUESTA/ INFORMACIÓN | RESPUESTA/ INFORMACIÓN ENTREGADA | MEDIO DE ENTREGA | FECHA DE ENTREGA |
|------------------------|--------------------|------------------------------|-----------------------|---|----------------------------------|------------------|------------------|
| Sugerencia             |                    |                              |                       |   |                                  |                  |                  |
| Comentario             |                    |                              |                       |   |                                  |                  |                  |
| Información Oficiosa   |                    |                              |                       |   |                                  |                  |                  |
| Información Específica |                    |                              |                       |   |                                  |                  |                  |



|  |                    |               |                  |   |
|--|--------------------|---------------|------------------|---|
| <b>Formulario: Informe,<br/>Sugerencias, Comentarios y<br/>Solicitudes de Información<br/>recibidas del (día) al (día) de<br/>(semana) del (año)</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   |  |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.1-2-1 |   |

### Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|---------------------------------------|---|------------------|
| ---              | 0              | Creación y aprobación del formulario. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | Revisión y mejoras en el formulario.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR<br/>QUEJAS HACIA PERSONAL /<br/>PROCESOS/ ACTORES VINCULADOS<br/>CON EL FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---------|---|--|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gomez  |                   |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|         | <i>Recomendó</i><br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                              | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |
|         | Fecha: 01/09/2014   |  |                   |




|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

### **I. Objetivo General:**

Proporcionar un canal para recibir y gestionar adecuadamente los requerimientos de la ciudadanía en general, Gobiernos Locales y Proveedores, dados a conocer mediante una queja hacia el personal, procesos del FISDL y Actores vinculados con el FISDL, mediante los programas y proyectos que utilizan o administran fondos del FISDL, tomando en cuenta las leyes y normativas administrativas Institucionales vigentes para el desempeño ético en la función pública y que contribuyan a la transparencia Institucional y a una mejora continua de los procesos establecidos.

### **II. Alcance:**

El procedimiento inicia desde la recepción de la queja hacia Personal, Proceso del FISDL y hacia actores vinculados con la institución, hasta que se proporciona una resolución a cada una de ellas.



**Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal /  
Procesos/ Actores vinculados con el FISDL**

**Aprobación:**

04/09/2014

**Nivel:**

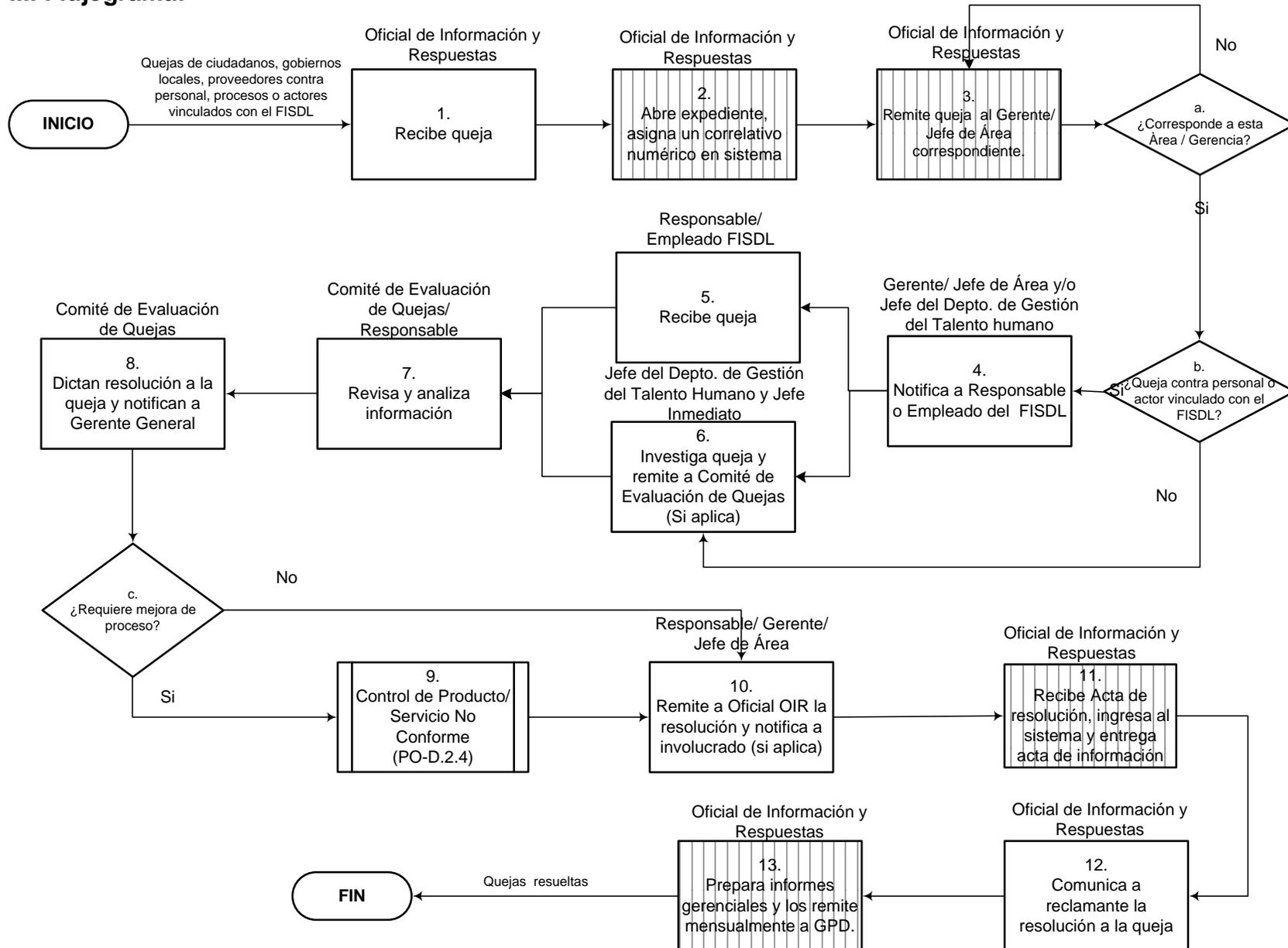
4

**Código:**

PO-D.3.2.1.2-4

**FISDL**

**III. Flujograma:**



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable                         | Formulario               | Control Calidad |
|-----|--|-------------------------------------|--------------------------|-----------------|
| 1   | <p><b>Recibe queja</b></p> <p>Recibe un correo electrónico, llamada telefónica, carta o visita presencial por parte de Ciudadano, Gobierno Local, proveedor con los datos de la queja hacia personal del FISDL, procesos, proveedor, gobierno local o toda aquella persona natural o jurídica que en virtud de la naturaleza de gestión del FISDL se vinculan de una u otra forma con sus proyectos y programas, se verifica la información y documentos adjuntos que pueden ser entregados.</p>                                 | Oficial de Información y Respuestas | FO-D.3.2.1.2-1<br>Quejas | No              |
| 2   | <p><b>Abre expediente, asigna un correlativo numérico en sistema.</b></p> <p>Ingresar datos en el OIR- Sistema de Información y Respuesta, asigna un correlativo numérico, el cual será comunicado al reclamante, para que este pueda verificar en cualquier momento el estado de su queja y finalmente abre expediente físico con toda la información correspondiente.</p> <p>En caso el reclamante no se haya querido identificar, siempre se deberá llevar un correlativo, pero no se podrá comunicar el estado del caso.</p> | Oficial de Información y Respuestas |                          | No              |
| 3   | <p><b>Remite queja al Gerente/Jefe de Área correspondiente e informa al Gerente General</b></p> <p>Identifica al Área organizativa a la que se le deberá trasladar la queja y por medio del OIR- Sistema de información y respuesta informa al Gerente/ Jefe de Área correspondiente que atenderá la queja.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>Si la queja es contra un empleado FISDL, se notifica al Jefe ó Gerente correspondiente con</p>  | Oficial de Información y Respuestas |                          | No              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|-------------------|------------------------|
|            | <p>copia al Jefe del departamento de Gestión de Talento Humano y al Gerente General. Si la queja es hacia el Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, la notificación se hará al Gerente General únicamente.</p> <p>Si la queja es contra un proceso del FISDL, solo se remite al Gerente/ Jefe del Área correspondiente.</p> <p>Si la queja es hacia actores vinculados con el FISDL, se remite al Jefe/ Gerente correspondiente con copia al Gerente General.</p> |  |                   |                        |
| a          | <p><b>¿Corresponde a esta Área / Gerencia?</b></p> <p>Recibe la notificación y valida la aplicabilidad de la queja en su área.</p> <p>Si la queja no corresponde al Área enviada, se regresa a la actividad "Remite queja al Gerente/ Jefe de Área correspondiente e informa al Gerente General". Si la queja si corresponde al Área enviada, se continúa con la decisión "Queja contra personal o actores vinculados con el FISDL".</p>  |  |                   |                        |
| b          | <p><b>¿Queja contra personal o actor vinculado con el FISDL?</b></p> <p>Si la queja es contra personal o actor vinculado con el FISDL, se continúa con la actividad "Notifica a responsable o empleado del FISDL".</p> <p>Si es contra un proceso, se continúa en la actividad "Investiga queja y remite a Comité de Evaluación de Quejas (si aplica)".</p>   |  |                   |                        |
| 4          | <p><b>Notifica a Responsable o Empleado del FISDL</b></p> <p>El Gerente/Jefe del Área y Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, notifican al empleado/a involucrada/o en conjunto, indicándole que ha sido interpuesta</p>   | Gerente/ Jefe del Área y/o Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>                    | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---------------------------------------|-------------------|------------------------|
|            | <p>una queja en su contra. En dicha reunión responderán a cualquier pregunta que pueda tener el involucrado con respecto a la queja, tomando en cuenta que deberán de mantener los datos de la persona reclamante en total confidencialidad.</p> <p>En caso de actores vinculados al FISDL, el Gerente/Jefe de Área procede a identificar al contacto o empleado responsable por parte de la institución (puede ser: el Administrador de Contrato, Jefe de Programa, Jefe Regional, Asesor Municipal, etc.) para que investigue la queja y le asigna la investigación por medio de sistema.</p>  |                                       |                   |                        |
| 5          | <p><b>Recibe queja</b></p> <p>Para quejas contra empleados del FISDL, el empleado, procede a preparar pruebas de descargo que le provean de defensa para refutar la queja.</p> <p>Para los casos en que sea un actor vinculado, el Responsable de FISDL realiza una investigación, en la que sostiene reuniones con el/los involucrados (s), cuantas veces sea necesario y le solicita pruebas o documentos que ayuden a esclarecer la situación para verificar la veracidad o falsedad de la queja, procede a documentar pruebas (cuando sea posible).</p> <p>Las pruebas pueden ser declaraciones de testigos del hecho, fotografías, informes, etc. Deberá emitir un informe que incluya las pruebas encontradas (si existen) y toda la información correspondiente a la situación, dicho informe y sus anexos se deberá remitir al Comité de Evaluación de Quejas mediante un memorando.</p> | Responsable/<br>Empleado del<br>FISDL |                   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Formulario</b>   | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|---|------------------------|
| 6          | <p><b>Investiga queja y remite a Comité de Evaluación de Quejas Si aplica.</b></p> <p>Realizan una investigación por parte del Jefe Inmediato del empleado y el Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano para verificar la veracidad o falsedad de la queja, proceden a recaudar información (cuando sea posible). Con el fin de que se pueda dictaminar una resolución y cuando el empleado involucrado haya entregado sus pruebas, el Jefe del Área involucrada convoca a una reunión a los miembros del Comité de Evaluación de Quejas<sup>1</sup>.</p> <p>En caso la queja sea contra un proceso del FISDL, el Jefe de Área con apoyo del Gerente de Área, deberá identificar los procesos involucrados, determinar el problema, recaudar información y realizar un informe que contemple toda la información relacionada. Deberá remitir el informe y sus anexos mediante un memorando.</p> | Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano y/o Jefe de Área |   | No                     |
| 7          | <p><b>Revisa y analiza información</b></p> <p>Una vez reunido el Comité de Evaluación de Quejas, analizan la queja y las pruebas recibidas, si existen. De ser necesario, en cualquier momento pueden solicitarle al involucrado más pruebas o convocarlo para que responda algunas preguntas, que ayuden a dictaminar una resolución.</p>  | Comité de Evaluación de Quejas <sup>2</sup>                          | FO-D.3.2.1.2-5<br>Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses | Si                     |

<sup>2</sup> **Comité de Evaluación de Quejas (hacia actores vinculados con el FISDL):** Jefe del Área, Gerente del Área (si aplica) y Responsable FISDL.

**Comité de Evaluación de Quejas (hacia proceso del FISDL):** Jefe del Área, Gerente del Área (si aplica) y Jefe del Departamento de Organización y Calidad

**Comité de Evaluación de Quejas (hacia personal del FISDL):** Jefe del Área, Gerente del Área (si aplica) y Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>             | <b>Formulario</b>                              | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|--------------------------------|--|------------------------|
|            | <p>En caso de encontrar que la queja es justificada y de acuerdo a la complejidad de cada caso, el Comité de Evaluación emitirá medidas necesarias para evitar que suceda de nuevo.</p> <p><b><u>Control de calidad</u></b></p> <p>La resolución se toma en base a las pruebas recibidas y la evidencia queda en un acta en la cual se justifica la resolución.</p>  |                                |  |                        |
| 8          | <p><b>Dicta resolución a la queja recibida y notifica al Gerente General</b></p> <p>El Comité de Evaluación de Quejas procede a dictaminar una resolución una vez analizada todas las pruebas presentadas, y elaboran un acta en la que indican la resolución tomada, la sanción (cuando aplique) y acciones/recomendaciones (si aplican). Notifican al Gerente General mediante el acta de resolución, la cual deberá firmar estableciendo que se da por enterado/visto bueno de la resolución al caso antes de notificar al involucrado.</p> | Comité de Evaluación de Quejas | FO-D.3.2.1.2-3<br>Acta de resolución de quejas | Si                     |
| c.         | <p><b>¿Requiere mejora de procesos?</b></p> <p>Si la resolución no requiere de una mejora a los procesos del FISDL, se continúa con la actividad "Remite a Oficial OIR la resolución y notifica a involucrado (si aplica)".</p> <p>Si la resolución requiere de una mejora a los procesos del FISDL, se continúa con el procedimiento "PO-D.2.4 Control de producto/servicio no conforme".</p>   |                                |  |                        |
| 9          | <p><b>Control de producto/ servicio no conforme (PO-D.2.4)</b></p> <p>Se hace un llamado al procedimiento de "PO-D.2.4 Control de producto/ servicio no conforme",</p>   |                                |  |                        |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>                    | <b>Formulario</b>                                | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---------------------------------------|--|------------------------|
|            | que tiene como objetivo la identificación y tratamiento de los productos o servicios no conformes aplicable a los procesos definidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.  |                                       |  |                        |
| 10         | <p><b>Remite a Oficial OIR la resolución y notifica al involucrado (si aplica)</b></p> <p>El Gerente/Jefe del Área o Responsable del FISDL procede a remitirle al Oficial de Información y Respuestas el acta de resolución a la queja por medio del OIR- Sistema de Información y Respuesta.</p> <p>En caso la queja haya sido en contra de un empleado, el Gerente/ Jefe del Área le deberá notificar a dicho empleado la resolución tomada en el Comité y además imponen la sanción (si aplica).</p> <p>En caso que la queja haya sido en contra de actores vinculados con el FISDL, el Responsable del FISDL deberá notificar la resolución tomada en el Comité, al actor público o privado, u cualquier persona natural o jurídica vinculada con los programas o proyectos del FISDL.</p> | Responsable/<br>Gerente/Jefe del Área |  | No                     |
| 11         | <p><b>Recibe acta de resolución, ingresa al sistema y prepara acta de entrega de información</b></p> <p>Recibe el acta de resolución a la queja en OIR – Sistema de Información y Respuesta y procede a documentar el expediente con los documentos del caso.</p> <p><b>Control de calidad</b></p> <p>Revisa que el acta haya resuelto la queja interpuesta, por otro lado verifica que el expediente del caso contenga todos los documentos relacionados.</p>   | Oficial de Información y Respuestas   | FO-D.3.2.1.1-3<br>Acta de Entrega de Información | Si                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>                  | <b>Formulario</b>                | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------|
| 12         | <p><b>Comunica a reclamante la resolución a la queja</b></p> <p>Comunica al reclamante la resolución a la queja, mediante la remisión del acta de entrega de información.</p> <p>Si la queja fue hecha en forma anónima, este paso se omite.</p> <p>Una vez notificada la resolución procede a cerrar el caso en sistema.</p>                                    | Oficial de Información y Respuestas |                                  | No                     |
| 13         | <p><b>Prepara informes gerenciales y los remite mensualmente a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional</b></p> <p>Elabora mensualmente reporte de actividades en las que se consolida las quejas recibidas y las resoluciones efectuadas y lo envía a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | Oficial de Información y Respuestas | FO-D.3.2.1.2-4 Informe de Quejas | No                     |

## V. Documentos Relacionados:

- Política de Transparencia del FISDL
- Ley de Ética Gubernamental
- Reglamento de Ley de Ética Gubernamental.
- Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del FISDL.
- Manuales, Políticas, Reglamentos y Procesos del FISDL.



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

## VI. Control de Registros:

| Registro  | Llenado                                       | Archivo Consulta  |  |                               |                    | Disposición Final |
|---|---|-------------------|--|-------------------------------|--------------------|-------------------|
|   |   | Responsable       | Lugar  | Criterio                      | Tiempo de Consulta |                   |
| Formato de quejas   | Ciudadano, Gobierno Local ó Proveedor         | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Acta de resolución de quejas  | Secretario del Comité de Evaluación de Quejas | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Formulario de Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses | Secretario del Comité de Evaluación de Quejas | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Acta de entrega de información  | Oficial de la OIR                             | Oficial de la OIR | Oficina OIR y Sistema de Información y Respuesta | Correlativo numérico asignado | 1 año              | Archivo General   |
| Informe mensual de Quejas   | Oficial de la OIR                             | Oficial de la OIR | Oficina OIR                                      | Archivo mensual               | 1 año              | Archivo General   |

## VII. Plazos de Resolución:

La resolución de las quejas y reclamos deberá de ser notificada al interesado en el menor tiempo posible, en un plazo que no podrá ser mayor de cuarenta días hábiles, contados desde la remisión al Jefe / Gerente de Área, siempre que la queja o reclamo no exceda de cinco años de haber sido generada. En caso de que no pueda resolverse la queja o reclamo en el tiempo establecido, por la complejidad de la

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

situación u otras circunstancias excepcionales, podrá disponerse de un plazo adicional de diez días hábiles.

### VII.1 Definición de terminología:

**QUEJA:** Notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio o procesos institucionales, uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo, en la institución, en la cual se ve involucrado un funcionario de la Institución o los actores públicos, privados y todas aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren vinculadas con los programas y proyectos del FISDL y la persona que la presenta se identifica.

**AVISO:** Presentar ante la autoridad competente, cualquier acto de corrupción, fraude, abuso de poder, despilfarro o violación de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental, pero que el denunciante no proporciona su identidad.

**DENUNCIA:** Presentar ante la autoridad competente, cualquier acto de corrupción, fraude, abuso de poder, despilfarro o violación de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental, pero que el denunciante cumple con los requisitos de identificación establecidos en la ley.

### VIII. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | En la columna de "Descripción de Actividades", se agregaron las actividades generales para cumplir con el estándar de elaboración de los procedimientos.<br><br>Se agregó el apartado VII. Plazos de Resolución. | Presidente del FISDL<br>Fecha: 10/08/2011                             | 15/08/2011       |
| 1                | 2              | Se agregó la conformación del Comité de Evaluación de Quejas y Reclamos, hacia personal del FISDL y hacia  | Presidente del FISDL<br>Fecha: 06/07/2012                             | 09/07/2012       |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

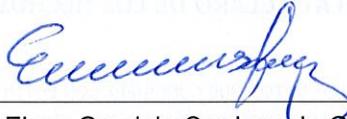
| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>  | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|--|-------------------------|
|                         |                       | <p>procesos del FISDL.</p> <p>Actualización de Flujograma y de los nombres de los puestos.</p>  |  |                         |
| 2                       | 3                     | <p>Se agregó el área responsable de convocar a los integrantes que conformaran el Comité de Evaluación de Quejas y Reclamos en el apartado VI.</p> <p>Se agregó en el apartado VII. , Definición de Terminología.</p> <p>Se incluyó el apartado VIII. Historial de Cambios.</p>   | <p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-739/2012</p> <p>Fecha: 29/11/2012</p> | 17/12/2012              |
| 3                       | 4                     | <p>En la actividad 13, se cambió que la entrega del informe mensual será realizada a la GPD y no a la DRE y GGE.</p> <p>Se actualizó el nombre del puesto Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.</p> <p>Se fusionó a éste procedimiento, el PO-D.3.2.2.3 Gestionar Quejas o Reclamos a actores vinculados con el FISDL.</p> <p>Cambio en el nombre del procedimiento a "Procedimiento de gestionar quejas hacia personal/ procesos/ actores vinculados con el FISDL".</p> <p>Por lo anterior se eliminó dicho procedimiento.</p> <p>Se eliminó el formulario FO-D.3.2.1.2-2 Solicitud de Investigación de Quejas y Reclamos.</p> <p>Cambio en el nombre del Comité de Evaluación de Quejas y Reclamos a</p> | <p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-826/2014</p> <p>Fecha: 04/09/2014</p> | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.2-4 |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b> | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|-------------------------------------|-------------------------|
|                         |                       | <p>“Comité de Evaluación de Quejas”.</p> <p>Se unificó el término “reclamo” y “queja”, quedando únicamente como queja.</p> |                                     |                         |

|                    |             |        |                  |
|--------------------|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: QUEJAS | Aprobación: | Nivel: | Código           |
|                    | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.2-1-1 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |  |
|---------|---|--|--|
| Firma:  |  |  |  |
| Nombre: | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |  |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |  |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |  |
|         | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |  |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |  |
|         | Sesión: DL – 897/2014      Fecha: 01/09/2014  | Sesión: DL – 826/2014      Fecha: 04/09/2014   |  |



Vigencia a partir de: 01/10/2014





|                           |                    |               |                  |              |
|---------------------------|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Quejas</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|                           | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-1-1 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------|
| ---                     | 0                     | Creación y aprobación del formulario.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Cambio en el nombre del formulario: de "Formulario de Quejas y Reclamos" a "Formulario de Quejas". | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-897/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|  |             |        |                  |
|--|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: ACTA DE RESOLUCIÓN<br>A QUEJAS | Aprobación: | Nivel: | Código:          |
|  | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.2-3-1 |

# FISDL

|                       | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|-----------------------|---|--|-------------------|
| Firma:                |  |  |                   |
| Nombre:               | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                   |
| Cargo:                | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                   |
| Fecha:                | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|                       | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|                       | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL – 897/2014 | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL – 826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |



Vigencia a partir de: 01/10/2014

|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Acta de Resolución a Quejas</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-3-1 |              |

Correlativo: \_\_\_\_\_

Fecha de entrega a OIR: \_\_\_\_\_

Reunidos los miembros de la Comisión de Evaluación de Quejas, el (día) de (mes) de dos mil (año), se procedió a revisar la queja interpuesta, en contra de: (Nombre de funcionario(s) público(s)/ Nombre de actores públicos, privados y personas naturales o jurídicas vinculadas con el FISDL) correspondiente al (Motivo de queja o reclamo), citando las siguientes razones del hecho, que literalmente dicen:  
(citar acciones del hecho)

Por lo antes expuesto la Comisión de Evaluación de Quejas revisó las pruebas encontradas correspondientes al referido caso, encontrándose que:

Como resultado de todo el proceso, la Comisión de Evaluación de Quejas, dictamina que el hecho atribuido a (Nombre de funcionario(s) público(s)/ Nombre de actores públicos, privados y personas naturales o jurídicas vinculadas con el FISDL) es (verdadero o falso). y recomienda al FISDL a <dar por cerrado el caso (si es falso)/ tomar las siguientes medidas (verdadero).: (indicar sanción/acción y/o recomendación).

San Salvador, a las ( ) horas con ( ) minutos del día ( ) de ( ) de dos mil ( ).

\_\_\_\_\_  
(Nombre de Miembro de Comisión)

Se da por enterado (si es resolución para funcionario del FISDL):

Vo.Bo. (otros):

\_\_\_\_\_  
(Nombre de Gerente General)

Gerente General

*Información a completar por Oficial de Información y Respuestas*

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
1er. Apellido                      2do. Apellido                      Nombre(s)

FECHA: \_\_\_\_\_  
Día              mes              año

FIRMA: \_\_\_\_\_



|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Acta de Resolución a Quejas</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-3-1 |              |

### Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| ---              | 0              | Creación y aprobación del formulario.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | Cambio en el nombre del formulario: de "Formulario de Acta de Resolución de Quejas y Reclamos" a "Formulario de Resolución de Quejas". | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014       |

|  |             |        |                  |
|--|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: INFORME DE QUEJAS<br>RECIBIDAS DEL (DÍA) AL (DÍA) DE<br>(MES) DE (AÑO) | Aprobación: | Nivel: | Código:          |
|  | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.2-4-1 |

# FISDL

|  | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|--|---|--|-------------------|
| Firma:   |  |  |                   |
| Nombre:  | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                   |
| Cargo:   | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                   |
| Fecha:   | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
| <i>Recomendó</i><br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL |   | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
| Recomienda: Comité Técnico Consultivo                  |   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL – 897/2014                                  | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL – 826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |



Vigencia a partir de: 01/10/2014



|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Informe de Quejas recibidas del (dia) al (dia) de (mes) de (año).</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-4-1 |              |

| FECHA | MOTIVO | BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS | MEDIO DE RECEPCIÓN DE QUEJA | RESOLUCIÓN | SANCIÓN/ ACCIÓN (Si aplica) | FECHA DE RESOLUCIÓN |
|-------|--------|---------------------------------|-----------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|
|       |        |                                 |                             |            |                             |                     |
|       |        |                                 |                             |            |                             |                     |



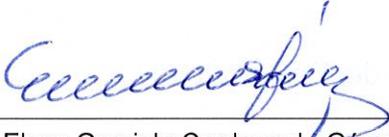
|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Informe de Quejas recibidas del (día) al (día) de (mes) de (año).</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-4-1 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| ---                     | 0                     | Creación y aprobación del formulario.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Cambio en el nombre del informe, de "Informe de Quejas o Reclamos recibidos" a "Informe de Quejas recibidas".<br>Se eliminó la columna de "Tipo". | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |             |        |                  |
|---|-------------|--------|------------------|
| FORMULARIO: DECLARACIÓN<br>JURADA DE CONFIDENCIALIDAD Y<br>CONFLICTO DE INTERESES | Aprobación: | Nivel: | Código:          |
|   | 04/09/2014  | 6      | FO-D.3.2.1.2-5-1 |

# FISDL

|                       | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|-----------------------|---|--|-------------------|
| Firma:                |  |  |                   |
| Nombre:               | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                   |
| Cargo:                | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                  |                   |
| Fecha:                | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|                       | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | <b>APROBADO</b><br>Consejo de Administración FISDL                                   |                   |
|                       | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL – 897/2014 | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL – 826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |



|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-5-1 |              |

Yo, (nombre según DUI), de \_\_\_\_\_ años de edad , (ocupación según DUI), del domicilio de ( según DUI ), con documento único de identidad número \_\_\_\_\_, por medio de este documento **DECLARO BAJO JURAMENTO:** que soy emplead\_ del **FONDO DE INVERSION SOCIAL PARA EL DESARROLLO LOCAL DE EL SALVADOR (FISDL)** y que he sido convocado a formar parte del Comité de Evaluación de Quejas para el análisis y resolución de lo indicado en el expediente con correlativo # \_\_\_\_ y como tal conozco los requisitos del puesto en el cual me desempeño y del Comité al el que he sido convocado. Y por medio de esta DECLARACIÓN JURADA me comprometo a mantener en la más alta confidencialidad la información de este caso que sea de conocimiento de la oficina OIR y de este Comité, así como declaro no tener conflicto de intereses en el mismo. En caso de no cumplir con dicho compromiso me someto a la aplicación de la normativa institucional del FISDL y de su Política de Transparencia.

San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_.

Firma del Empleado/a: \_\_\_\_\_

Código de Empleado # \_\_\_\_\_



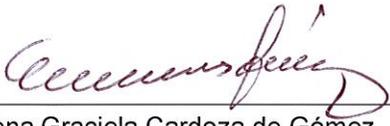
|  |                    |               |                  |              |
|--|--------------------|---------------|------------------|--------------|
| <b>Formulario: Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b>   | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 6             | FO-D.3.2.1.2-5-1 |              |

### Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>                               | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| ---                     | 0                     | Creación y aprobación del formulario.                       | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | Actualización del nombre al Comité de Evaluación de Quejas. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR<br/>AVISOS O DENUNCIAS HACIA<br/>PERSONAL DEL FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |

# FISDL

|   | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---|---|--|-------------------|
| Firma:  |  |    |                   |
| Nombre:   | Roberto Molina  | Elena Graciela Cardoza de Gómez  |                   |
| Cargo:  | Oficial de Información y Respuesta  | Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional                                    |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
| <p style="text-align: center;"><i>Recomendó</i><br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</p> |   | <p style="text-align: center;"><b>APROBADO</b><br/>Consejo de Administración FISDL</p> |                   |
| Recomienda: Comité Técnico Consultivo   |   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
| Sesión: DL-897/2014   | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

### **I. Objetivo General:**

Proporcionar un canal para recibir y atender adecuadamente los requerimientos de la ciudadanía en general, Gobiernos Locales y Proveedores, dados a conocer mediante un aviso o denuncia hacia el Personal del FISDL, que cumpla con las condiciones establecidas en la Ley de Ética Gubernamental y que permitirá que la Comisión de Ética Gubernamental efectúe el procedimiento establecido.

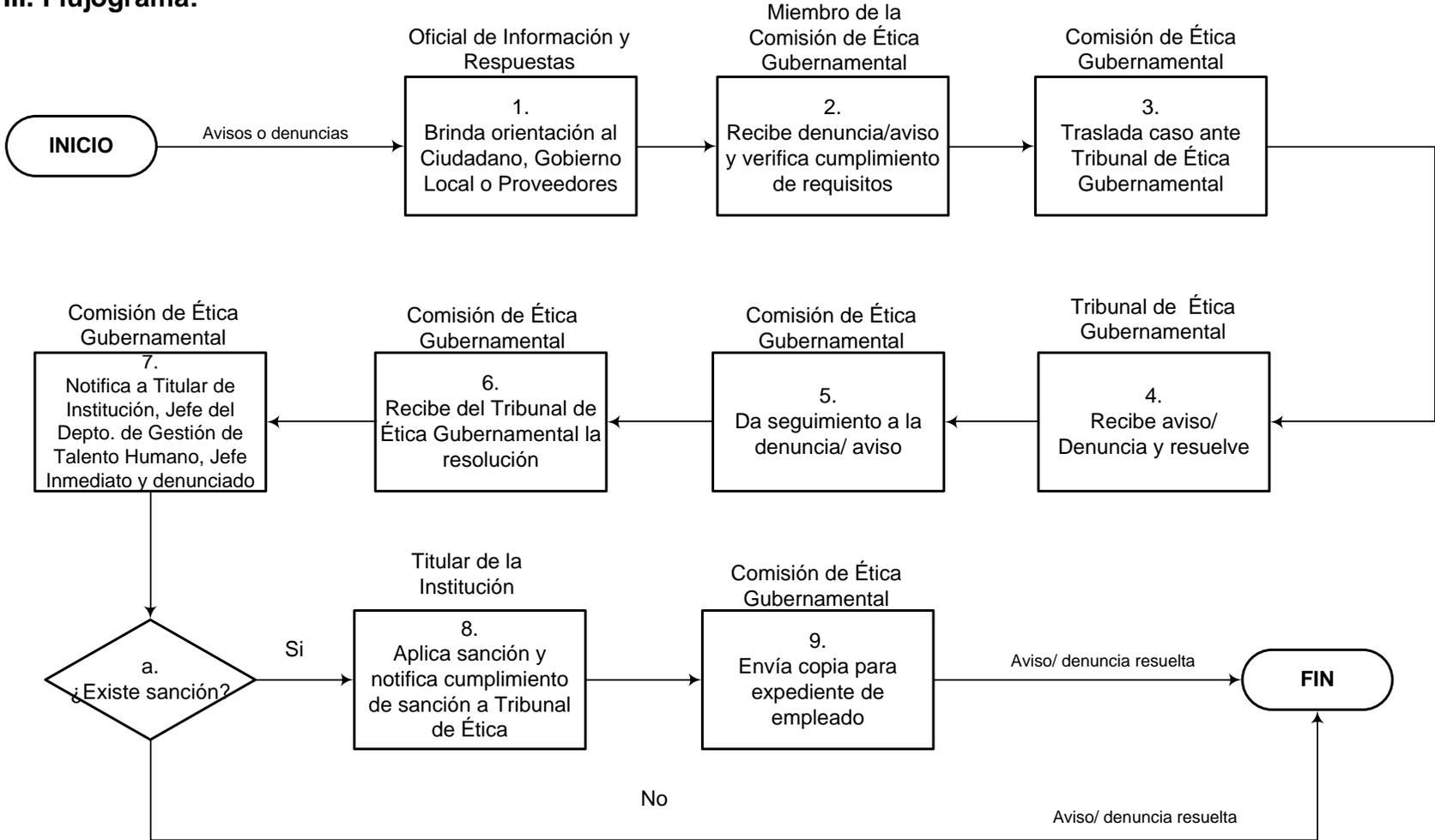
### **II. Alcance:**

El procedimiento inicia desde la recepción del aviso o denuncia hacia el personal del FISDL por la naturaleza de su trabajo / actividades realizadas y permite la recepción, canalización, seguimiento y resolución a cada una de los avisos o denuncias que los Ciudadanos, Gobiernos Locales y Proveedores presenten ante el FISDL, en concordancia con lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

**III. Flujograma:**



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad  | Responsable                                | Formulario | Control Calidad |
|-----|---|--|------------|-----------------|
| 1   | <p><b>Brinda orientación al Ciudadano, Gobierno Local o Proveedores</b></p> <p>Orienta al Ciudadano, Proveedores y Gobiernos Municipales sobre la forma a proceder en caso de transgresiones a los deberes éticos o prohibiciones éticas atribuibles a personal del FISDL, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento el personal del FISDL.</p> <p>Las modalidades disponibles pueden ser: denuncia o aviso, asimismo, los requisitos establecidos en cada uno ellos, el canal de recepción.</p> <p>Se convoca al Secretario de la Comisión de Ética Gubernamental. En caso de no encontrarse disponible por motivos laborales, se orientará a utilizar los canales electrónicos establecidos por el Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p>Si el aviso o denuncia es presentado a una unidad administrativa distinta, esta tendrá la obligación de indicar la ubicación física de la oficina de información y respuesta.</p> | Oficial de Información y Respuesta         |            | No              |
| 2   | <p><b>Recibe denuncia/ aviso y verifica cumplimiento de requisitos</b></p> <p>Recibe la denuncia/ aviso en formulario vigente y establecido por el Tribunal de Ética Gubernamental; luego, verifica el cumplimiento de requisitos conforme a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental.</p>   | Miembro de Comisión de Ética Gubernamental |            | No              |
| 3   | <p><b>Traslada caso ante Tribunal de Ética Gubernamental</b></p> <p>Traslada denuncia/ aviso y anexos recibidos al Tribunal de Ética Gubernamental, utilizando los</p>  | Comisión de Ética Gubernamental            |            | No              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable                     | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|---------------------------------|------------|-----------------|
|     | canales establecidos para tal fin y por medio de elaboración de nota de remisión.  |                                 |            |                 |
| 4   | <b>Recibe aviso / denuncia y resuelve</b><br>Recibe aviso / denuncia conforme a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental.   | Tribunal de Ética Gubernamental |            | No              |
| 5   | <b>Da seguimiento al aviso/ denuncia</b><br>El Tribunal de Ética Gubernamental realiza el procedimiento de investigación y resolución al aviso/ denuncia interpuesta, utilizando sus procedimientos establecidos.<br>La Comisión de Ética Gubernamental da seguimiento al procedimiento realizado por el Tribunal. | Comisión de Ética Gubernamental |            | No              |
| 6   | <b>Recibe del Tribunal de Ética Gubernamental la resolución</b><br>Recibe del Tribunal de Ética Gubernamental la resolución del caso denunciado y la sanción a imponer (por si aplica).  | Comisión de Ética Gubernamental |            | No              |
| 7   | <b>Notifica a Titular de Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, Jefe inmediato y denunciado</b><br>Notifica a Titular de la Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano y Jefe Inmediato y personal denunciado de la resolución y de la sanción (si aplica).       | Comisión de Ética Gubernamental |            | No              |
| a   | <b>¿Existe sanción?</b><br>Si existe sanción continua con la actividad "Aplica sanción y notifica de cumplimiento de sanción al Tribunal de Ética Gubernamental".<br>Si no hay sanción, el procedimiento finaliza.   |                                 |            | No              |
| 8   | <b>Aplica sanción y notifica cumplimiento de sanción a Tribunal de Ética Gubernamental</b><br>Aplica sanción estipulada y se notifica cumplimiento de sanción al Tribunal de Ética Gubernamental en un plazo no mayor a 30 días hábiles.   | Titular de la Institución       |            | No              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable                     | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|---------------------------------|------------|-----------------|
| 9   | <p><b>Envía copia para expediente de empleado</b></p> <p>Remite copia de la sanción impuesta al Departamento de Gestión del Talento Humano para que sea ingresada al expediente del empleado sancionado.</p> <p>Fin del procedimiento.</p> | Comisión de Ética Gubernamental |            | No              |

### V. Documentos Relacionados:

- Política de Transparencia del FISDL.
- Ley de Ética Gubernamental
- Reglamento de Ley de Ética Gubernamental.
- Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del FISDL.
- Manuales, Políticas, Reglamentos y Procesos del FISDL.

### VI. Control de Registros:

| Registro  | Llenado                                       | Archivo Consulta                              |                                       |                      |                    | Disposición Final                             |
|---|---|---|---------------------------------------|----------------------|--------------------|---|
|   |   | Responsable                                   | Lugar                                 | Criterio             | Tiempo de Consulta |   |
| Formulario de Denuncia Ciudadana Tribunal de Ética Gubernamental de El Salvador | Miembro de la Comisión de Ética Gubernamental | Presidente de Comisión de Ética Gubernamental | Archivo de Gestión del Talento Humano | Correlativo asignado | 1 año              | Archivo de la Comisión de Ética Gubernamental |
| Remisión de denuncia  | Presidente de Comisión de Ética Gubernamental | Presidente de Comisión de Ética Gubernamental | Archivo de Gestión del Talento Humano | Correlativo asignado | 1 año              | Archivo de la Comisión de Ética Gubernamental |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

| Registro                     | Llenado                                | Archivo Consulta                              |                                       |                      |                    | Disposición Final                             |
|------------------------------|--|---|---------------------------------------|----------------------|--------------------|---|
|                              |  | Responsable                                   | Lugar                                 | Criterio             | Tiempo de Consulta |   |
| Remisión de sanción aplicada | Jefe inmediato del empleado sancionado | Presidente de Comisión de Ética Gubernamental | Archivo de Gestión del Talento Humano | Correlativo asignado | 1 año              | Archivo de la Comisión de Ética Gubernamental |

## VII. Plazos de Resolución:

La respuesta a los Avisos o Denuncias deberá de ser notificada al interesado en el menor tiempo posible; sin embargo dado que el procedimiento involucra un ente externo, sujeto a su propia independencias y procedimientos establecidos, no se puede precisar con exactitud el tiempo de resolución que un aviso o denuncia tardar, por lo tanto la/el Presidente de la Comisión de Ética Institucional, efectuará un seguimiento al aviso o denuncia hasta su finalización.

## VIII. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO  | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|---|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento.  | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |
| 0                | 1              | En la columna de "Descripción de Actividades", se agregaron las actividades generales para cumplir con el estándar de elaboración de los procedimientos.<br>Se agregó en la actividad 1 "En caso de no encontrarse disponible por motivos laborales, se orientará a utilizar los canales electrónicos establecidos".<br>Se agregó al final de la actividad 3 "utilizando canales establecidos para tal fin y por medio de elaboración de nota de remisión". | Presidente del FISDL<br>Fecha: 10/08/2011                             | 15/08/2011       |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.1.4-3 |              |

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)   | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|--|------------------|
|                  |                | <p>En la decisión b. se agregó "Si es un aviso, se orienta para que se presente ante el Tribunal de Ética Gubernamental".</p> <p>En la actividad 5 se agregó "utilizando sus procedimientos establecidos".</p> <p>En la actividad 10 se agregó "utilizando los formularios establecidos en su procedimiento".</p> <p>En la decisión d. se agregó "utilizando comunicación oficial".</p> <p>Se agregó el apartado VII. Plazos de Resolución.</p>                                |  |                  |
| 1                | 2              | <p>Se incluyó el apartado VIII. Historial de Cambios.</p> <p>Revisión y aprobación de los cambios en el procedimiento.</p>   | <p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-739/2012</p> <p>Fecha: 29/11/2012</p> | 17/12/2012       |
| 2                | 3              | <p>Se eliminaron las decisiones a. "¿Es una denuncia?" y b. "¿Es un aviso?"</p> <p>Actualización del nombre del puesto "Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano".</p> <p>Se eliminó como formulario interno FO-D.3.2.1.4-1 Denuncia Ciudadana Tribunal de Ética Gubernamental de El Salvador, ya que es un formulario externo.</p> <p>Se ha modificado el procedimiento de tal forma que el tratamiento de los avisos se dá de igual forma para las denuncias.</p> | <p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-826/2014</p> <p>Fecha: 04/09/2014</p> | 01/10/2014       |

|   |             |        |              |
|---|-------------|--------|--------------|
| PROCEDIMIENTO EVALUACIONES<br>INTERNAS Y/O MEDICIÓN DE LA<br>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | Aprobación: | Nivel: | Código:      |
|   | 04/09/2014  | 4      | PO-D.3.2.2-2 |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable  |                   |
|---------|---|--|-------------------|
| Firma:  |  |  |                   |
| Nombre: | Miriam Isabel Vides   | Mauricio Wilfredo Sandoval Cruz  |                   |
| Cargo:  | Técnico de Planificación  | Jefe del Departamento de Planificación   |                   |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014   |                   |
|         | Recomendó<br>Comité Técnico Consultivo<br>FISDL                                     | APROBADO<br>Consejo de Administración FISDL  |                   |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración   |                   |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Sesión: DL-826/2014  | Fecha: 04/09/2014 |
|         | Fecha: 01/09/2014   |  |                   |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

## I. Objetivo General

Establecer la metodología para realizar evaluaciones internas de programas y mediciones de satisfacción del cliente con el objetivo de identificar las oportunidades de mejora, con sus respectivas recomendaciones para ser valoradas por las unidades responsables.

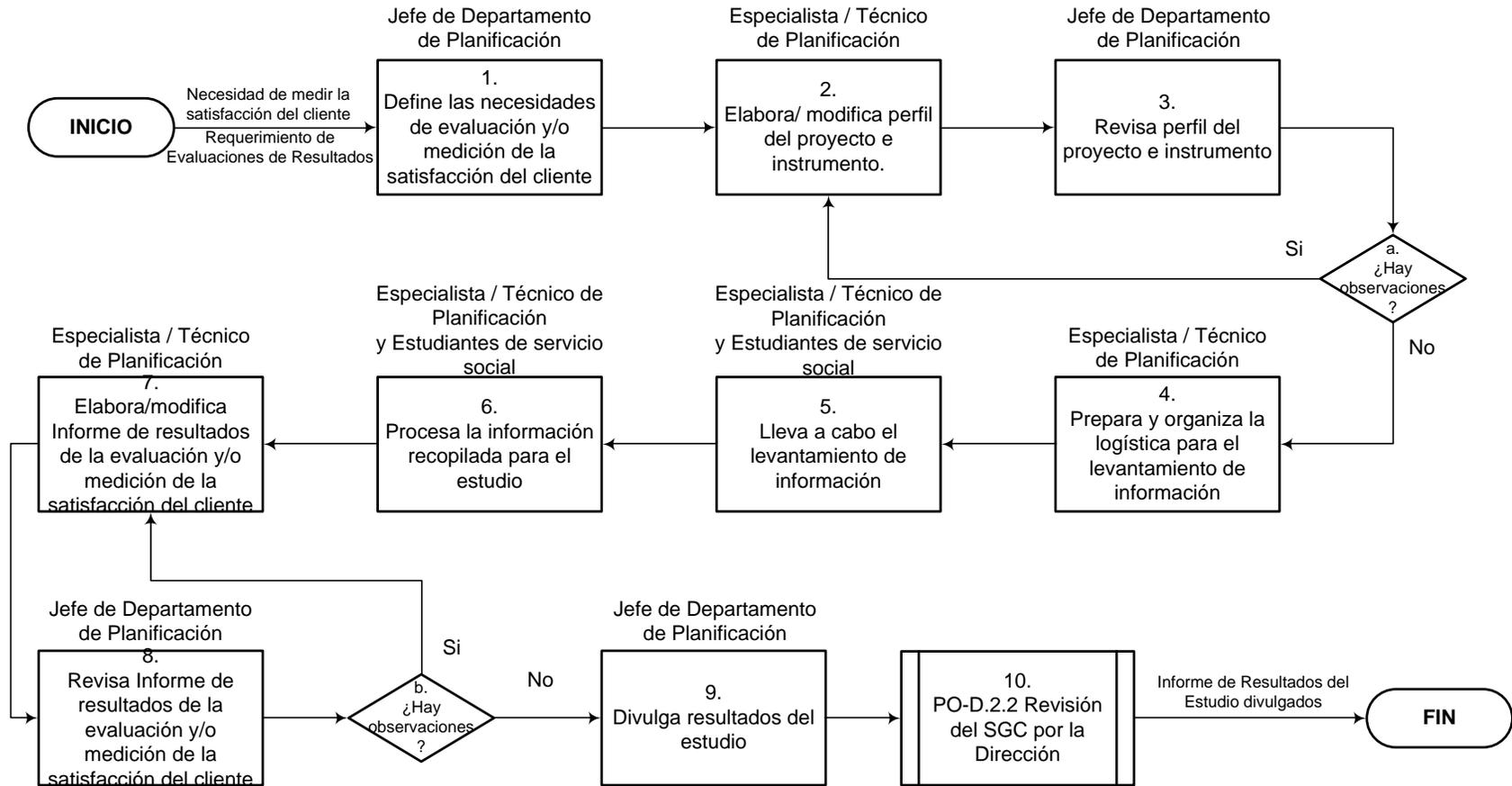
## II. Alcance

Medir los niveles de satisfacción de las agencia de cooperación, gobiernos locales, participantes y/o beneficiarios de los programas que ejecuta el FISDL, en cumplimiento a la normativa de certificación ISO 9001-2008. Así mismo, conocer si los resultados obtenidos en los programas están en sintonía a las acciones estratégicas institucionales. Este procedimiento aplica para las evaluaciones internas de programas y la medición de la satisfacción de los diferentes tipos de "cliente" que puede tener la institución, con relación a los productos (bienes y servicios) que entrega. El procedimiento inicia con el establecimiento de criterios y las características a medir, luego se elaboran un análisis de la información, para finalizar con la presentación del mismo y la toma de decisiones o acciones por los involucrados en el proceso.



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

### III. Flujograma:



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

#### IV. Descripción General:

| Nº. | Descripción de Actividad   | Responsable                            | Formulario | Control Calidad |
|-----|--|--|------------|-----------------|
| 1.  | <p><b>Define las necesidades de evaluación y/o medición de la satisfacción del cliente.</b></p> <p>Se identifica las necesidades de evaluación y/o el tipo de cliente para el caso de la medición de satisfacción al cliente. Si se realizará evaluación de programas y/o un sub componentes del programa.</p> <p>Establece los criterios y características a considerar para realizar la medición de la satisfacción del cliente, desde sus diferentes dimensiones.</p>   | Jefe del Departamento de Planificación |            | No              |
| 2.  | <p><b>Elabora/ modifica perfil del proyecto e instrumento</b></p> <p>De acuerdo a los criterios definidos para la evaluación y/o medición, se elabora un instrumento. Si se utiliza un instrumento de un estudio anterior, debe revisar que cumpla con los criterios de la nueva medición, si éstos hubieran cambiado.</p> <p>El perfil del proyecto debe considerar como mínimo los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo de la evaluación /medición</li> <li>• Alcance de la evaluación/medición</li> <li>• Aspectos metodológicos</li> <li>• Universo a investigar</li> <li>• Muestra seleccionada a investigar</li> <li>• Cronograma de actividades</li> </ul> <p>Presenta perfil del proyecto e instrumento de medición para revisión y aprobación del Jefe de Planificación.</p> | Especialista/ Técnico de Planificación |            | No              |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---|-------------------|------------------------|
| 3.         | <p><b>Revisa Perfil del proyecto e instrumento.</b></p> <p>Verifica que el perfil del proyecto y el instrumento de medición, se hayan elaborado de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 y valora su adecuación y pertinencia.</p> <p>Dicha aprobación se realiza por medio de la rúbrica del Jefe de Planificación, en los documentos.</p>   | Jefe del Departamento de Planificación  |                   | Si                     |
| a.         | <p><b>¿Hay Observaciones?</b></p> <p>En el caso de que el perfil del proyecto e instrumento sean aprobados, el flujo sigue hacia la actividad 4 "Prepara y organiza la logística para el levantamiento de información".</p> <p>Si se formulan observaciones regresa a la actividad 2 para su incorporación.</p>  |   |                   | No                     |
| 4.         | <p><b>Prepara y organiza la logística para el levantamiento de información</b></p> <p>Organiza toda la logística necesaria para la fase de levantamiento de información. Entre las acciones que deben considerarse se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir quienes darán apoyo para llevar a cabo el levantamiento de la información. En el caso de recibir apoyo de estudiantes de servicio social deben realizarse gestiones necesarias.</li> <li>Organizar al menos una jornada de capacitación con quienes darán apoyo en la actividad. Debe llenarse un listado de asistencia para ésta actividad.</li> </ul> | Especialista/<br>Técnico de Planificación   |                   | No                     |
| 5.         | <p><b>Lleva a cabo el levantamiento de información</b></p> <p>Se coordinan las salidas de campo y si es necesaria la gestión con el asesor municipal se realizan.</p> <p>El levantamiento de información está a cargo de personal de apoyo, generalmente, estudiantes</p>  | Especialista/<br>Técnico de Planificación con apoyo de estudiantes de servicio social |                   | No                     |

|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|---|-------------------|------------------------|
|            | universitarios en servicio social, con la supervisión continua del Técnico/Especialista de Planificación, quien es el responsable de la actividad.  |   |                   |                        |
| <b>6.</b>  | <p><b>Procesa la información recopilada para el estudio</b></p> <p>Si la recolección se realiza con estudiantes son éstos quienes realizan el procesamiento. Si la recolección la hace el Técnico/Especialista de Planificación, éste es el encargado del procesamiento de información.</p> <p>De preferencia debe obtenerse una base de datos en formato del programa estadístico SPSS.</p>  | Especialista/<br>Técnico de Planificación con apoyo de estudiantes de servicio social |                   | No                     |
| <b>7.</b>  | <p><b>Elabora/ modifica Informe de Resultados de la Evaluación y/o Medición de la satisfacción del cliente</b></p> <p>Elabora el informe del estudio considerando la información compilada en la base de datos construida en la actividad 6.</p> <p>En la elaboración del informe deben considerarse los criterios planteados al inicio del proceso estipulados en el perfil del estudio, de manera de determinar el cumplimiento o no de los mismos.</p> | Especialista/<br>Técnico de Planificación   |                   | No                     |
| <b>8.</b>  | <p><b>Revisa Informe de Resultados de la evaluación y/o medición de la satisfacción del cliente.</b></p> <p>Revisa Informe verificando los cálculos realizados y los resultados obtenidos.</p> <p>La aprobación del informe de resultados se hace constar por medio de una rúbrica del Jefe de Planificación en los documentos.</p>   | Jefe del Departamento de Planificación  |                   | Si                     |
| <b>b.</b>  | <p><b>¿Hay Observaciones?</b></p> <p>Si la respuesta es SI el flujo se dirige a la</p>  |   |                   |                        |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                     | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|-------------------|------------------------|
|            | actividad "Elabora/ modifica informe de resultados de la evaluación y/o medición de la satisfacción del cliente". Si sucede lo contrario, el flujo se dirige a la actividad "Presenta resultados del estudio".  |  |                   |                        |
| <b>9.</b>  | <p><b>Divulga resultados del estudio.</b></p> <p>Con respecto a las evaluaciones internas, se enviará vía correo electrónico o en medio impreso al Comité Técnico, dejando a criterio de los miembros del comité solicitar una presentación.</p> <p>Los resultados de la medición de la satisfacción del cliente son presentados al Comité de Calidad por el Jefe del Depto. de Planificación o por quien éste designe, durante la sesión de Revisión del SGC por la Dirección.</p>                                   | Jefe del Departamento de Planificación |                   | No                     |
| <b>10</b>  | <p><b>Procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección (PO-D.2.2)</b></p> <p>Se hace un llamado al procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección (PO-D.2.2), con el objetivo de presentar los resultados de la medición de la satisfacción del cliente al Comité de Calidad durante la sesión de Revisión del SGC por la Dirección, estos resultados son analizados por el Comité de Calidad el cual establecerá los planes de acción a implementar con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes.</p> |  |                   |                        |

## V. Documentos Relacionados:

- Guías o Manual Operativo del programa/proyecto.



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

## VI. Control de Registros

| Registro  | Llenado  | Archivo Consulta                          |                          |             |                    | Disposición Final     |
|---|--|---|--------------------------|-------------|--------------------|-----------------------|
|   |  | Responsable                               | Lugar                    | Criterio    | Tiempo de Consulta |                       |
| Perfil de proyecto  | Técnico/<br>Especialista de Planificación                          | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo físico           | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |
| Instrumento de Medición                                   | Técnico/<br>Especialista de Planificación                          | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo físico           | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |
| Boletas   | Técnico/<br>Especialista de Planificación o alumnos horas sociales | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo físico           | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |
| Base de datos de la información                           | Técnico/<br>Especialista de Planificación                          | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo digital          | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |
| Informe final   | Técnico/<br>Especialista de Planificación                          | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo físico           | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |
| Presentación en power point del informe final (si aplica) | Técnico/<br>Especialista de Planificación                          | Técnico/<br>Especialista de Planificación | Archivo físico y digital | Cronológico | 2 años             | Archivo General FISDL |

## VII. Historial de Cambios

| VERSIÓN ANTERIOR | VERSIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO                   | APROBACIÓN (Instancia/Fecha)  | VIGENCIA (Fecha) |
|------------------|----------------|--|---|------------------|
| -                | 0              | Creación y aprobación del procedimiento. | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011       |



|  |                    |               |                |              |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|  | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.2-2   |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|---|-------------------------|
| 0                       | 1                     | Fusión con el procedimiento PO-D.1.4-0 Evaluaciones Internas.<br>Por lo anterior, cambio en el nombre del procedimiento a PO-D.3.2.2 Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-739/2012<br>Fecha: 29/11/2012 | 17/12/2012              |
| 1                       | 2                     | Se incluyó en la descripción de la actividad 9 "Divulga resultados del estudio", que en caso de resultados de medición de la satisfacción del cliente son presentados al Comité de Calidad durante la revisión del SGC el cual establecerá los planes de acción a implementar con el fin de mejorar la satisfacción de los clientes.<br><br>Se incluyó en el 10, el llamado al procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección (PO-D.2.2). | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-826/2014<br>Fecha: 04/09/2014 | 01/10/2014              |

|   |                    |               |                |
|---|--------------------|---------------|----------------|
| <b>PROCEDIMIENTO DE<br/>ATENCIÓN DE AUDIENCIAS DE<br/>INFORMACIÓN Y CONSULTA/ VISITAS<br/>TERRITORIALES Y SEGUIMIENTO DE<br/>COMPROMISOS ADQUIRIDOS</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |

# FISDL

|         | Elabora / Modifica  | Responsable   |                     |
|---------|---|---|---------------------|
| Firma:  |          |  |                     |
| Nombre: | Karen Ileana Galeano de Nosthas   | Gladis Eugenia Schmidt de Serpas  |                     |
| Cargo:  | Asistente de la Presidencia   | Presidenta del FISDL  |                     |
| Fecha:  | 25/08/2014  | 27/08/2014  |                     |
|         | <p style="text-align: center;"><i>Recomendó</i><br/>Comité Técnico Consultivo<br/>FISDL</p> | <p><b>APROBADO</b><br/>Consejo de Administración FISDL</p>                            |                     |
|         | Recomienda: Comité Técnico Consultivo   | Aprueba: Consejo de Administración  |                     |
|         | Sesión: DL-897/2014   | Fecha: 01/09/2014   | Sesión: DL-826/2014 |
|         |   |   | Fecha: 04/09/2014   |



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

## I. Objetivo General

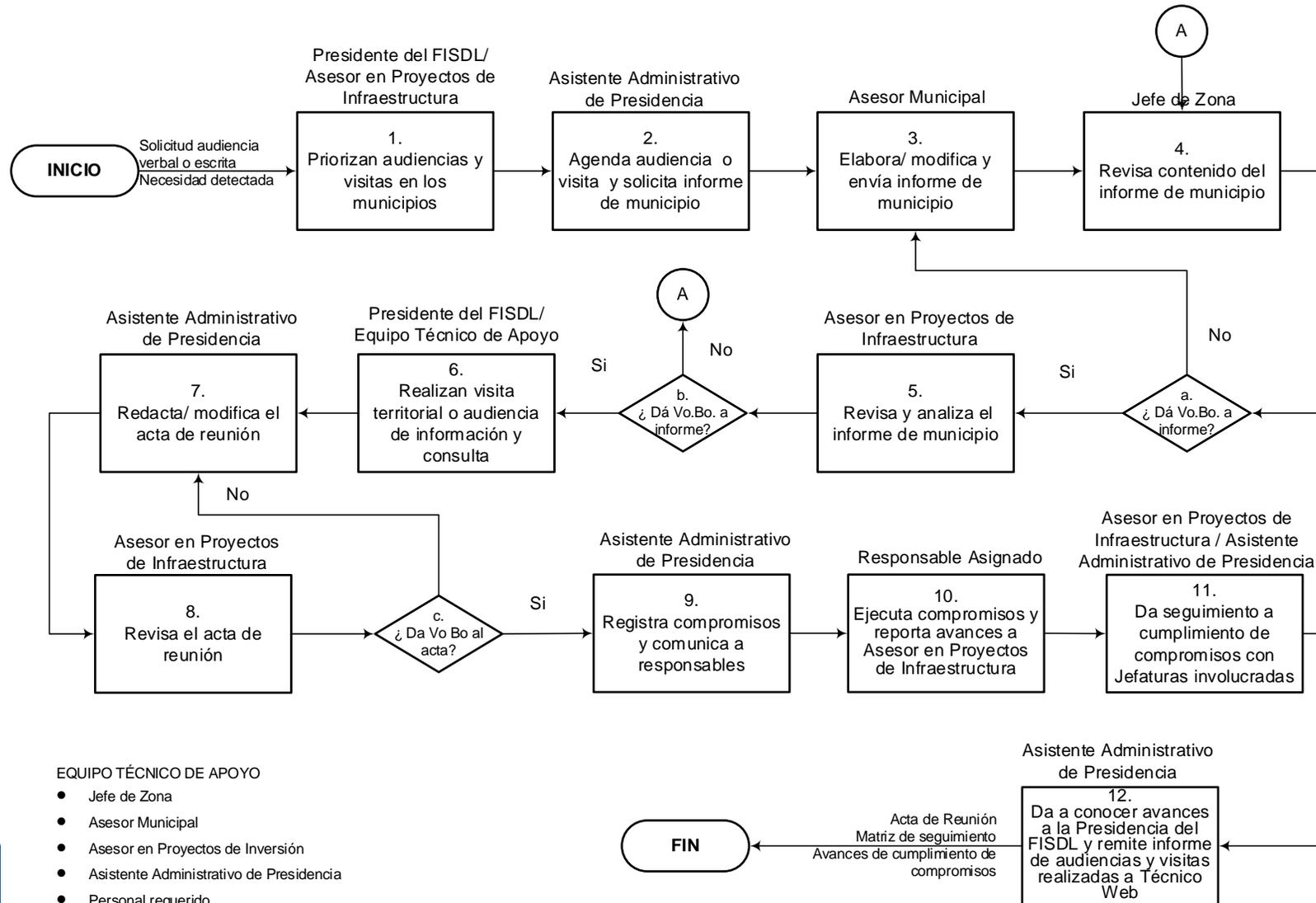
Facilitar a las Alcaldesas y Alcaldes un mecanismo para el ejercicio de la transparencia, que consiste en un espacio de interacción con la Presidencia del FISDL y los Gobiernos Locales, desarrollado con una dinámica informativa, consultiva y/o resolutive, sobre asuntos de interés particular de ambas partes.

## II. Alcance

El proceso inicia con la solicitud de audiencia que realizan las Alcaldesas y los Alcaldes o necesidad de realizar visitas in situ en los municipios para cumplir objetivos institucionales y finaliza con el informe de seguimiento.

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

### III. Flujograma:



|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

#### IV. Descripción General:

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Formulario</b>                            | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|---|--|------------------------|
| 1          | <p><b>Priorizan audiencias y visitas en los municipios</b></p> <p>Las visitas territoriales son programadas por la Presidencia del FISDL al identificar una necesidad de realizar una visita a los municipios.</p> <p>Asimismo, los alcaldes/ alcaldesas pueden solicitar por medio de correspondencia, vía telefónica o por correo electrónico una audiencia de información y consulta en las oficinas del FISDL.</p> <p>La Asistente Administrativo de Presidencia es quien recibe estas solicitudes.</p> | <p>Presidente del FISDL/ Asesor en Proyectos de Infraestructura</p> |  | No                     |
| 2          | <p><b>Agenda audiencia o visita y solicita informe de municipio</b></p> <p>La Asistente Administrativo de Presidencia, de acuerdo a los lineamientos dados por la Presidencia, establece hora, fecha y lugar y envía convocatoria.</p> <p>Asimismo, solicita informe al Asesor Municipal.</p>   | <p>Asistente Administrativo de Presidencia</p>                      |  | No                     |
| 3          | <p><b>Elabora/ modifica y envía informe de municipio</b></p> <p>El Asesor Municipal prepara el informe del municipio que contiene la información requerida para consulta y toma de decisiones de la Presidencia.</p> <p>El informe de municipio deberá ser enviado al Asistente Administrativo de Presidencia por lo menos 5 días antes de la audiencia o visita, exceptuando los casos en que la Presidencia del FISDL requiera la audiencia o visita en un</p>  | <p>Asesor Municipal</p>   | <p>FO-D.3.2.3-1<br/>Informe de Municipio</p> | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                     | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|-------------------|------------------------|
|            | plazo más corto.  |  |                   |                        |
| 4          | <p><b>Revisa contenido del informe de municipio.</b><br/>El Jefe de Zona revisa que el informe de municipio contenga la información necesaria y relevante; asimismo, que esté completo.</p> <p>En caso de estar conforme dá el Vo.Bo. por medio de correo electrónico y envía al Asistente Administrativo de Presidencia.</p> <p>En caso de tener observaciones devuelve al Asesor Municipal para que lo complete.</p>  | Jefe de Zona                           |                   | Si                     |
| a          | <p><b>¿Da Visto Bueno a informe?</b><br/>Si da Visto Bueno, remite Asistente Administrativo de Presidencia, continúa con la actividad "Revisa informe de municipio". Si no da Visto Bueno regresa al Asesor Municipal, ir a la actividad "Revisa/ complementa informe de municipio".</p>  |  |                   |                        |
| 4          | <p><b>Revisa y analiza informe de municipio</b><br/>El Asistente Administrativo de Presidencia realiza una revisión del documento en cuanto a redacción y ortografía. Luego lo envía al Asesor en Proyectos de Infraestructura para su análisis.</p> <p>El Asesor en Proyectos de Infraestructura, asegura la coherencia del contenido y calidad de los datos proporcionados.</p> <p>De ser necesario, completar el informe con información adicional, regresa al Jefe de Zona.</p> | Asesor en Proyectos de Infraestructura |                   | No                     |
| b          | <p><b>¿Da Visto Bueno a informe?</b><br/>Si da Visto Bueno, continúa con la actividad "Realizan visita territorial o audiencia de información y consulta". Si no da Visto Bueno, remite nuevamente al Jefe de Zona y regresa a la actividad "Revisa contenido del informe de</p>  |  |                   |                        |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>  | <b>Responsable</b>                              | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|--|---|-------------------|------------------------|
|            | municipio”.  |   |                   |                        |
| 6          | <p><b>Realizan visita territorial o audiencia de información y consulta</b></p> <p>La Presidencia del FISDL atiende la audiencia en la fecha y hora acordada, con el acompañamiento y asesoría del Equipo Técnico de Apoyo.</p> <p>El Equipo Técnico de Apoyo está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Zona</li> <li>• Asesor Municipal</li> <li>• Asesor en proyectos de inversión</li> <li>• Asistente de la Presidencia</li> <li>• Personal requerido</li> </ul> | Presidencia del FISDL y Equipo Técnico de Apoyo |                   | No                     |
| 7          | <p><b>Redacta/ modifica el acta de reunión</b></p> <p>Redacta el acta de la reunión, estableciendo los acuerdos tomados, responsables y las fechas de cumplimiento.</p>  | Asistente Administrativo de Presidencia         |                   | No                     |
| 8          | <p><b>Revisa el acta de reunión</b></p> <p>Revisa el contenido del acta.</p> <p><b>Descripción del Control de Calidad</b></p> <p>Verifica que el acta contenga los puntos expuestos por el Alcalde y los compromisos adquiridos por ambas partes.</p> <p>El control de calidad queda evidenciado con Vo. Bo. a través de correo electrónico enviado a la Asistente Administrativo de Presidencia.</p>  | Asesor en Proyectos de Infraestructura          |                   | Si                     |
| c          | <p><b>¿Da Visto Bueno al acta?</b></p> <p>Si da Visto Bueno, continúa con la actividad “Asigna responsables y plazos de cumplimiento y notifica a las áreas involucradas”.</p> <p>Si no dá Visto Bueno, regresa a la actividad “Redacta/ modifica el acta de reunión”.</p>   |   |                   |                        |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b>   | <b>Formulario</b>                                   | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--|---|------------------------|
| 9          | <p><b>Registra compromisos y comunica a responsables</b></p> <p>En la matriz de seguimiento, registra los acuerdos tomados, responsables, plazos establecidos.</p> <p>Estos compromisos son comunicados por correo electrónico a los Gerentes/ Jefes del Área responsable para su ejecución y seguimiento.</p>  | Asistente Administrativo de Presidencia  | FO-D.3.2.3-2<br>Matriz de Seguimiento a Compromisos |                        |
| 10         | <p><b>Ejecuta compromisos y reporta avance a Asesor en Proyectos de Inversión</b></p> <p>El Responsable Asignado ejecuta las acciones y compromisos adquiridos por la Presidenta en las audiencias y visitas territoriales, luego reporta al Asesor en Proyectos de Infraestructura, la finalización de las acciones.</p>                                       | Responsable Asignado   |   |                        |
| 11         | <p><b>Da seguimiento a cumplimiento de compromisos con Jefaturas involucradas</b></p> <p>Cuando sea requerido, solicita que los Jefes de Zona reporten avance en las gestiones realizadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos por Presidencia. Esta información es consolidada en la matriz de seguimiento de compromisos adquiridos.</p>      | Asesor en Proyectos de Infraestructura / Asistente Administrativo de Presidencia | FO-D.3.2.3-2<br>Matriz de Seguimiento a Compromisos | No                     |
| 12         | <p><b>Da a conocer avances a la Presidencia del FISDL y remite informe de audiencias y visitas de territorio realizadas al Técnico Web</b></p> <p>Se informa al Presidente del FISDL sobre los avances.</p> <p>Para cada audiencia o visita de territorio se prepara una hoja informativa, que contenga la fecha, municipio, listado de asistentes y foto y</p> | Asistente Administrativo de Presidencia  |   | No                     |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

| <b>Nº.</b> | <b>Descripción de Actividad</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Formulario</b> | <b>Control Calidad</b> |
|------------|---|--------------------|-------------------|------------------------|
|            | se remite al Técnico Web de firma electrónica para su publicación en la Página Web.<br>Fin del procedimiento. |                    |                   |                        |

## V. Documentos Relacionados:

- Política de Transparencia

## VI. Control de Registros

| <b>Registro</b>  | <b>Llenado</b>                          | <b>Archivo Consulta</b>                 |  |                      |                           | <b>Disposición Final</b> |
|--|---|---|--|----------------------|---------------------------|--------------------------|
|  |   | <b>Responsable</b>                      | <b>Lugar</b>                               | <b>Criterio</b>      | <b>Tiempo de Consulta</b> |                          |
| Solicitud física de audiencia (si aplica)  | Solicitante                             | Asistente Administrativo de Presidencia | Archivo de Presidencia                     | Por orden de llegada | 1 año                     | Archivo FISDL            |
| Informe de municipio   | Asesor Municipal                        | Asistente Administrativo de Presidencia | Físico: Archivo de Presidencia             | cronológico          | 5 años                    | Archivo FISDL            |
|  |   |   | Digital: Unidad H:/ Presidencia            | cronológico          | Indefinido                | Indefinido               |
| Actas de Reunión de Visitas Territoriales y Audiencias de Información y Consulta | Asistente Administrativo de Presidencia | Asistente Administrativo de Presidencia | Digital: Unidad H:/ Presidencia/ Sitio Web | cronológico          | Indefinido                | Indefinido               |
| Matriz de Seguimiento de Compromisos   | Asistente Administrativo de Presidencia | Asistente Administrativo de Presidencia | Digital: Unidad H:/ Presidencia            | cronológico          | Indefinido                | Indefinido               |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

## VII. Historial de Cambios

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>  | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>                                   | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|--|---|-------------------------|
| -                       | 0                     | Creación y aprobación del procedimiento.   | Consejo de Administración<br>Sesión: DL-650/2011<br>Fecha: 17/03/2011 | 17/03/2011              |
| 0                       | 1                     | <p>Revisión y actualización del objetivo y el alcance del procedimiento.</p> <p>Se modificó la actividad 2 a "Confirma hora, lugar y fecha para la audiencia".</p> <p>Se modificó la actividad 4 a "Revisa/complementa informe de municipio".</p> <p>Se agregó la decisión "a. ¿Es conforme?." Con respecto a la revisión del informe de municipio por el Técnico.</p> <p>La actividad 6 cambia de "Revisa informe" a "Analiza informe".</p> <p>Se agregó a la actividad 8:</p> <p>"El Equipo Técnico de Apoyo está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas</li> <li>• Jefe de Zona</li> <li>• Asesor Municipal</li> <li>• Técnico de Comunicaciones/ Técnico de Relaciones Públicas</li> <li>• Personal requerido"</li> </ul> <p>Se eliminó la actividad "12. Remite memoria a Gobiernos Municipales asistentes a la Audiencia".</p> <p>Se cambió la actividad "Solicita</p> | Presidenta del FISDL<br>Fecha:20/08/2012                              | 24/08/2012              |

|   |                    |               |                |              |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| <b>Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos</b> | <b>Aprobación:</b> | <b>Nivel:</b> | <b>Código:</b> | <b>FISDL</b> |
|   | 04/09/2014         | 4             | PO-D.3.2.3-3   |              |

| <b>VERSIÓN ANTERIOR</b> | <b>VERSIÓN ACTUAL</b> | <b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>   | <b>APROBACIÓN (Instancia/Fecha)</b>  | <b>VIGENCIA (Fecha)</b> |
|-------------------------|-----------------------|---|--|-------------------------|
|                         |                       | <p>informe de seguimiento de compromisos” por “Solicita reporte de cumplimiento de compromisos a Jefaturas involucradas”.</p> <p>Se eliminó la actividad “18. Prepara y envía informe de seguimiento de compromisos”, “19. Revisa/ modifica informe de seguimiento”, “20. Revisa informes de seguimiento” y decisión “c. ¿Da Vo Bo?”.</p> <p>Se actualizó el apartado “Control de Registros”.</p> |  |                         |
| 1                       | 2                     | <p>Se modificó la responsabilidad de las actividades del Técnico de Comunicaciones hacia la Asistente Técnica de la Presidencia.</p> <p>Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios. Revisión del procedimiento y aprobación de cambios.</p>   | <p>Consejo de Administración<br/>Sesión: DL-739/2012<br/>Fecha: 29/11/2012</p> | 17/12/2012              |
| 2                       | 3                     | <p>Cambio de responsabilidades de actividades del procedimiento, de tal forma que las actividades del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas las realizará la Asistente Administrativo de Presidencia y el Asesor en Proyectos de Infraestructura.</p> <p>Se incorporaron las visitas territoriales a municipios.</p>   | <p>Consejo de Administración<br/>Sesión: DL-826/2014<br/>Fecha: 04/09/2014</p> | 01/10/2014              |