



GOBIERNO DE
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

(1°Ed.)

APROBADO



[Handwritten Signature]
14 SET 17

SEPTIEMBRE 2017



Contenido

Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Base legal	4
Alcance	4
Generalidades	4
Proceso de la Gestión de Correspondencia	7



Introducción

El presente documento pretende establecer los lineamientos que faciliten la gestión documental en la Academia Nacional de Seguridad Pública, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de sus comunicaciones, además de establecer, organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempos y costos.

Este documento ha sido elaborado en cumplimiento de los Lineamientos de Gestión Documental y Archivos, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública en aras de promover el Sistema de Gestión Documental, y teniendo en cuenta que para que las comunicaciones oficiales puedan ser gestionadas de manera apropiada, es necesario que la academia Nacional de Seguridad Pública cumpla con las mencionadas normas.

La recepción área de trabajo adscrita al Archivo Central dependencia de la Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA), proporcionará los servicios de recepción, registro y despacho de correspondencia que soliciten y requieran las unidades, departamentos y secciones administrativas, para brindarles soporte en sus actividades y garantizar la adecuada utilización de los recursos asignados.

El presente Instrumento de Gestión de Correspondencia, desarrollará los procedimientos para el manejo de la correspondencia, como parte integral de la Gestión Documental de la Academia Nacional de Seguridad Pública (ANSP), en los procesos de producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de documentación de uso oficial a nivel interno y externo.

Objetivo general

Establecer los mecanismos que permitan ejercer un adecuado control sobre correspondencia dirigida a la Academia Nacional de Seguridad Pública y la generada por esta interna y externamente a través de la estandarización de los procesos y la observación de la normativa aplicable a los mismos, de tal forma que se facilite y regule el manejo de la documentación se reduzca el tiempo de recepción traslado de documentos y garantice su custodia.

Objetivos específicos

- ✓ Garantizar que toda la correspondencia remitida por las unidades, departamentos y secciones administrativas sea entregada a su destino final, procurando evitar demoras, confusión y posible extravío.
- ✓ Garantizar la custodia y el respaldo de la correspondencia.
- ✓ Proporcionar información referente a la correspondencia a usuarios de manera ágil y oportuna.



Base legal

El presente documento está fundamentado en las disposiciones siguientes:

- ✓ Normas Técnicas de Control Interno específicas a la Academia Nacional de Seguridad Pública, emitidas por la Corte de Cuentas de la República, artículo 41. 48,53.
- ✓ Lineamiento 1 para la **Creación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivos** artículo 9, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.

Alcance

El presente manual se aplicará a todas las dependencias de la Academia Nacional de Seguridad Pública que requieran enviar o recibir documentación tanto interna como externa.

Generalidades

El Archivo Central es el encargado de dar el servicio de la recepción y distribución de la correspondencia que genera la institución, tanto interna como externa.

La Academia Nacional de Seguridad Pública, cuenta con dos sedes: una ubicada en Santa tecla y otra en San Luis Talpa, para dar el servicio de la entrega de la correspondencia, los documentos son recibidos en el área de Correspondencia.

CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia de forma general se clasifica en enviada y recibida. Además en interna y externa. Así se puede denominar correspondencia externa enviada (EE) y correspondencia externa recibida (ER), correspondencia interna enviada (IE) y correspondencia interna recibida (IR).

Se denominan oficios aquellos emitidos por la Dirección general o Subdirección Ejecutiva u otras jefaturas (previo conocimiento y autorización del Director General), dirigidas a otras entidades públicas o privadas, o a personas naturales o jurídicas, en el ejercicio de la función pública que se ejerce. Pueden ingresar en forma de oficios, informes, escritos fax, etc.

- Correspondencia Interna: Es toda aquella recibida o producida en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una oficina, independiente del medio utilizado.
- Correspondencia Externa: Será la documentación que remite y se recibe la institución del sector público y privado.

Comunicaciones oficiales recibidas (Externa Recibida-ER): Comunicaciones que ingresa a la institución proveniente de otras dependencias o entidades públicas o privadas. Puede estar dirigida a los funcionarios y ser recibida personalmente por la persona encargada de la correspondencia en forma física o a través del correo o entregadas en la ventanilla única de la sede Santos Tecla o en la Sede de San Luis Talpa



Recibo y tramite de correspondencia:

Responsabilidad y funciones: El recibo y trámite de la correspondencia se encuentra centralizado en el Unidad de Gestión Documental a través de Archivo Central, será la única área responsable de enviar y recibir correspondencia ya sea interna o externa.

El Archivo Central por medio del encargado /encargada procederá a:

1. Recibir y registrar la recepción de correspondencia externa e interna, señalando la fecha y la hora de recibido con firma de quien entrega y de quien recibe.
2. Entregar en la Sección de Transporte la documentación que se entregará en las dos sedes para que sea distribuida. Al hacer la entrega de la documentación en transporte se solicitara firma y nombre del encargado de recibir la documentación que entrega el área de correspondencia. Para ello se utilizará un formato pre elaborado y autorizado por la UGDA.
3. La distribución de la documentación recibida por el área de correspondencia será entregada con la modalidad de una llamada telefónica en la cual se comunicará al destinatario que puede pasar al área de Correspondencia a retirar su documentación.
4. Genera un control de los trámites de correspondencia gestionados diariamente.

1. Recibo:

Consiste en recibir la correspondencia que llega a la Academia Nacional de Seguridad Pública, ya sea en la sede de Santa Tecla, en San Luis Talpa.

Todos los documentos que ingresen a la Academia Nacional de Seguridad Pública, deberán registrarse en los formularios ubicados en las áreas de recepción en ambas sedes. La encargada de recepción les asignará un número correlativo además de la fecha y hora de recibo anotada de forma manual o electrónica este será el único que tendrá validez para efectos de las comunicaciones oficiales que ingresen a la Academia Nacional de Seguridad Pública.

Las unidades administrativas asignan un número correlativo a la comunicación recibida o producidas dejando constancia de la fecha y hora de recibido o de enviado; esto con el propósito de oficializar su trámite.

El área de Correspondencia no se hará responsable de la correspondencia que no sea enviada por este medio.

Recibo de Correspondencia Oficial:

Se recibirá y tramitará la correspondencia externa dirigida a las diferentes dependencias de la ANSP por medio de la recepción de correspondencia recibo de correspondencia oficial.



El despacho de la correspondencia oficial externa, será realizado exclusivamente por el área de correspondencia, solo podrá firmar la correspondencia externa el Director General y todos aquellos funcionarios que en el desarrollo de disposiciones legales tengan obligación de certificar o remitir documentación de carácter oficial.

La correspondencia oficial debe ser revisada por el encargado/a de la recepción. Antes de registrar la correspondencia, debe de verificar que el sobre no haya sido abierto, y que la correspondencia, no se encuentre en mal estado, si se denota alguna anomalía se dejará constancia de que así se recibió y se remitirá la observación a la jefatura de Archivo Central.

Cuando la correspondencia que se reciba este dirigida a la Academia Nacional de Seguridad Pública, sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente. En el caso que no se tenga claridad sobre las dependencia competente, se informará al Jefe(a) del Archivo Central, para que decida el trámite correspondiente.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será registrada.

Toda correspondencia recibida con características de peticiones legales, embargos, tutelas, descuentos, etc., se entregarán de forma inmediata respetando los tiempos de entregas determinados por la ley, a quien corresponda el trámite para su contestación.

La correspondencia dirigida al Consejo Académico será entregada en Secretaría General.

La correspondencia personal, que va dirigida a los empleados de la Academia Nacional de Seguridad Pública, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular. Se recibirá en la Sección de Correspondencia.

2. Distribución:

Una vez realizado el registro en el sistema de correspondencia y llenado el formulario de hoja de salida de correspondencia, esta será distribuida a las Unidades Administrativas correspondientes, por la persona encargada de la correspondencia

Para los usuarios internos el traslado de correspondencia tendrá los horarios siguientes:

En el caso de la correspondencia enviada de Santa Tecla hacia San Luis Talpa, el horario de atención será:

De lunes a viernes a las 08:30 11:00 a.m. y 14:00 p.m.

En el caso de la correspondencia enviada de San Luis Talpa hacia Santa Tecla el horario de atención será:

De lunes a viernes a las 10:00 a.m. y 13:00 p.m.



Para los usuarios externos el servicio de atención será de 7:30 am a 12:00 pm y de 1:00 pm a 3:30 pm.

La Academia Nacional de Seguridad Pública, tendrá un manejo centralizado de los procesos de recepción y envío de correspondencia a través de dos ventanillas situadas en Santa Tecla y San Luís Talpa.

La recepción de la documentación se recibirá hasta 20 minutos antes del despacho al área de transporte, luego de este periodo se recibirá pero se despachará hasta el próximo horario de traslado entre ambas sedes.

La documentación recibida por el área de correspondencia será distribuida a las Unidades Administrativas con la modalidad de una llamada telefónica en la cual se comunicará al destinatario que puede pasar al área de Correspondencia a retirar su documentación.

Proceso de la Gestión de Correspondencia

1. La encargada de recibir la correspondencia en Santa Tecla destinada al Director General, después de recibirla la ingresa al cuadro de control y la enumera para trasladarla a la asistente de la Dirección General.
2. La correspondencia dirigida al Consejo será recibida en Secretaria General.
3. El personal involucrado en el manejo de la correspondencia que se recibe deberá tratar el contenido de los documentos de manera confidencial, sin divulgar su contenido, pena de infracción de acuerdo a la base legal, será la aplicación de la Constitución de la República de El Salvador Art. 24, Código Penal Art.334 y ley de Acceso a la información Pública Art. 76.
4. La encargada de correspondencia, en caso de notar algo sospechoso deberá apartarlo del resto y notificar a su inmediato superior para tomar las medidas del caso.
5. La encargada de correspondencia deberá estampar y anotar en éste: El número e ingreso de la documentación, la fecha, hora y nombre de la persona que recibe. En caso de documentos que no deben mancharse, estos datos se colocarán en papel pequeño que se adjuntará al documento principal.
6. El número o código de ingreso de la correspondencia consistirá en 12 dígitos de la siguiente forma:
 - a) Los primeros tres comprenderán las iniciales de cada dependencia
 - b) Los siguientes tres el correlativo por mes. Ej. DGE001
 - c) La fecha (día-mes-año) Ej:DGE001-0102016

Este código deberá ser estampado en el documento recibido así como en la copia que se lleva el remitente; dará constancia que el documento ha sido recibido, y posteriormente será el guía para su ubicación.



7. Se registrarán los datos de toda la correspondencia recibida, en el sistema informático diseñado para el control de los documentos.
8. El Sistema de Control de Correspondencia diseñado para llevar un control informático de los documentos, deberá permitir a los usuarios determinar el estado de los trámites que de los mismos se realice para su ejecución o respuesta.
9. Se diligenciarán debidamente los sobres en los que se va a enviar la correspondencia, de acuerdo con lo establecido en el presente manual, con los datos claros, correctos y con buena presentación.
10. Entregar la correspondencia a enviar por el servicio de correo.
11. Determinar y comunicar la clase de envío; correo ordinario, correo certificado, o si es entrega personal.
12. En el caso de las tarjetas de invitación, como mínimo 8 días antes, con la información de los destinatarios.

13. Cuando son más de (5) destinatarios, no se relacionará en la misma comunicación, se elaborará un listado con los destinatarios, y se anexa a la hoja de la oficina productora, para dejar constancia a quienes se le envió.
14. En el caso de la correspondencia que se envía por correo al exterior o al interior del país se deberán de conservar las guías de correo como constancia de su entrega.
15. La Unidad de Gestión Documental y Archivos no asumirá las consecuencias de las diligencias que no se pudieron realizar oportunamente, por falta de planeación o coordinación de las Unidades Administrativas responsables de la gestión.
16. Para la gestión documental de la correspondencia tramitada, se deberá abrir una carpeta física al inicio de cada año, diferenciando la correspondencia enviada de la recibida de Santa Tecla a San Luis Talpa y viceversa.

CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA SEDE SAN LUIS TALPA

Descripción del procedimiento administrativo para correspondencia recibida interna

El usuario interno se anota en el registro de correspondencia
Recepcionista recibe la correspondencia del usuario interno
Recepcionista registra en listado de control de correspondencia
Recepcionista clasifica la documentación por departamento o unidad para ser ingresada
Recepcionista ingresa datos de correspondencia a sistema
Recepcionista imprime listado de correspondencia a entregar
Recepcionista lleva la correspondencia y entrega a servicios generales



CORRESPONDENCIA ENVIADA DE SANTA TECLA A SAN LUIS TALPA

Encargada de correspondencia de Santa tecla remite la correspondencia a San Luís Talpa

Encargado de Transporte de San Luis Talpa recibe y entrega correspondencia

Encargado de archivo recibe la correspondencia

Encargado de archivo revisa la correspondencia

Encargado de archivo clasifica la correspondencia

Encargado de archivo distribuye la correspondencia recibida

Descripción del procedimiento para correspondencia externa recibida

Encargado de archivo recibe la correspondencia

Encargado de archivo revisa la correspondencia y elabora listado.

Encargado de archivo ingresa datos de correspondencia al sistema

Imprime listado de correspondencia, a remitir a Santa Tecla

Forma esquemática del proceso de Gestión de Correspondencia

1. Responsabilidades

Es responsabilidad de la encargada, mensajero y auxiliar de correspondencia de entregar de manera inmediata la documentación a sus destinatarios finales. Es responsabilidad de la recepcionista, mensajero y auxiliar de correspondencia resguardar copia de acuses de envío y recibido de documentación.

2. Descripción del procedimiento administrativo para correspondencia en la Sede Santa Tecla.

Usuario externo o interno entrega correspondencia a recepcionista

Recepcionista recibe del usuario externo o interno la correspondencia

Recepcionista registra en libro de ingreso la correspondencia externa

Recepcionista entrega correspondencia a mensajero

Mensajero distribuye correspondencia a entidades externas

Mensajero entrega acuses de recibido a las unidades o departamentos que remitieron la documentación

Mensajero archiva copia de acuses de recibido en orden cronológico

Recepcionista registra en listado de control de correspondencia

Recepcionista clasifica la documentación por departamento o unidad para ser ingresada

Recepcionista ingresa de datos de correspondencia a sistema

Recepcionista imprime listado de correspondencia a entregar



FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA CORRESPONDENCIA

PASO	FLUJO	TAREAS	RESPONSABLE
1		Usuario externo o interno entrega correspondencia a recepcionista	Usuarios externo o interno
2		Recepcionista recibe del usuario externo o interno la correspondencia	Recepcionista
3		Recepcionista registra en libro de ingreso la correspondencia externa	Recepcionista
		Recepcionista clasifica correspondencia externa o interna	Recepcionista
4		Recepcionista entrega correspondencia a Motorista	Motorista
5		Mensajero distribuye correspondencia a entidades externas	Mensajero



6		Mensajero entrega acuses de recibido a las unidades o departamentos que remitieron la documentación	Mensajero
7		Mensajero entregará a su jefe inmediato los acuses de recibo de la documentación entregada	Mensajero
		nadie supervisa	
8		Recepcionista registra en listado de control de correspondencia	Recepcionista
9		Recepcionista clasifica la documentación por departamento o unidad para ser ingresada	Recepcionista
10		Recepcionista ingresa de datos de correspondencia a sistema	Recepcionista
11		Recepcionista imprime listado de correspondencia a entregar	Recepcionista
12		Recepcionista incorpora listado de documentación que se remite a sede comalapa	Recepcionista
13		Recepcionista entrega correspondencia a motorista que por destinatario a sede comalapa	Recepcionista y motorista firma de recibido
14		Auxiliar de correspondencia en sede comalapa distribuye correspondencia de acuerdo a su destinatario	Auxiliar de correspondencia



15	Remite listados de correspondencia entregada	Auxiliar de correspondencia remite listados de correspondencia entregada	Auxiliar de correspondencia
16	Recibe documentación procedente de Santa Tecla	Auxiliar de correspondencia remite documentación procedente de santa tecla a recepcionista y ella la distribuye a sus destinatarios finales	Auxiliar de correspondencia
	Fin		