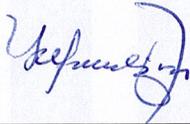
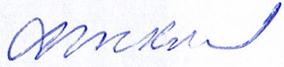


PROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	3	PR-D.3-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Proceso de Comunicación Institucional y Atención al Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3-4	

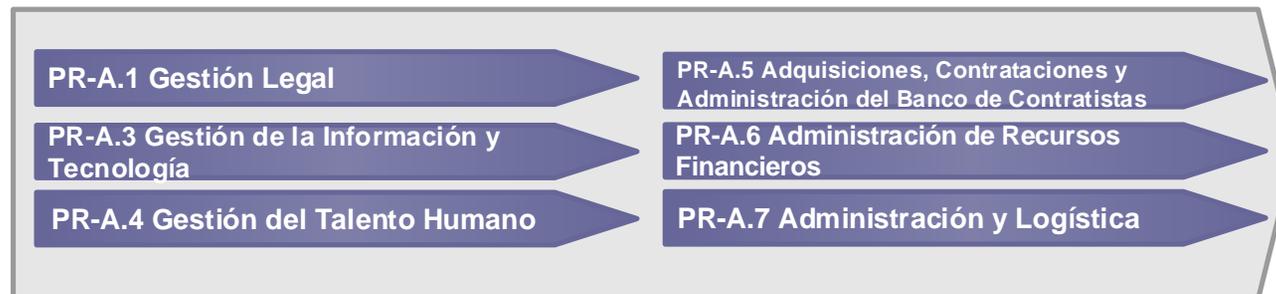
I. Mapa de Proceso



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



<p>PRODUCTOS: Acciones Comunicacionales elaboradas e implementadas. Resolución de sugerencias, comentarios, solicitudes de información, quejas, reclamos, denuncias y avisos. Infornes de medición de satisfacción del cliente. Retroalimentación del cliente. Memorias de audiencias de información y consulta.</p>
<p>CLIENTES: Medios de Comunicación Población en general</p>



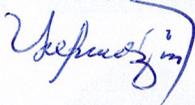
Proceso de Comunicación Institucional y Atención al Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3-4	

II. Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del proceso en el Manual de Calidad.	Consejo de Administración Sesión: DL-619/2010 Fecha: 29/07/2010	16/08/2010
0	1	Aprobación del proceso como documento independiente.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
1	2	Se incluyó en el proceso el apartado III. Historial de Cambios.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	Se eliminó de <ul style="list-style-type: none"> • Insumos: Estrategia de Comunicación Nacional; • Proveedor: STP, y • Productos: Memoria de labores de Comunicaciones. En productos, se sustituyó Estrategias de Comunicación por Acciones Comunicacionales elaboradas e implementadas.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

SUBPROCESO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	3	PR-D.3.1-5

FISDL

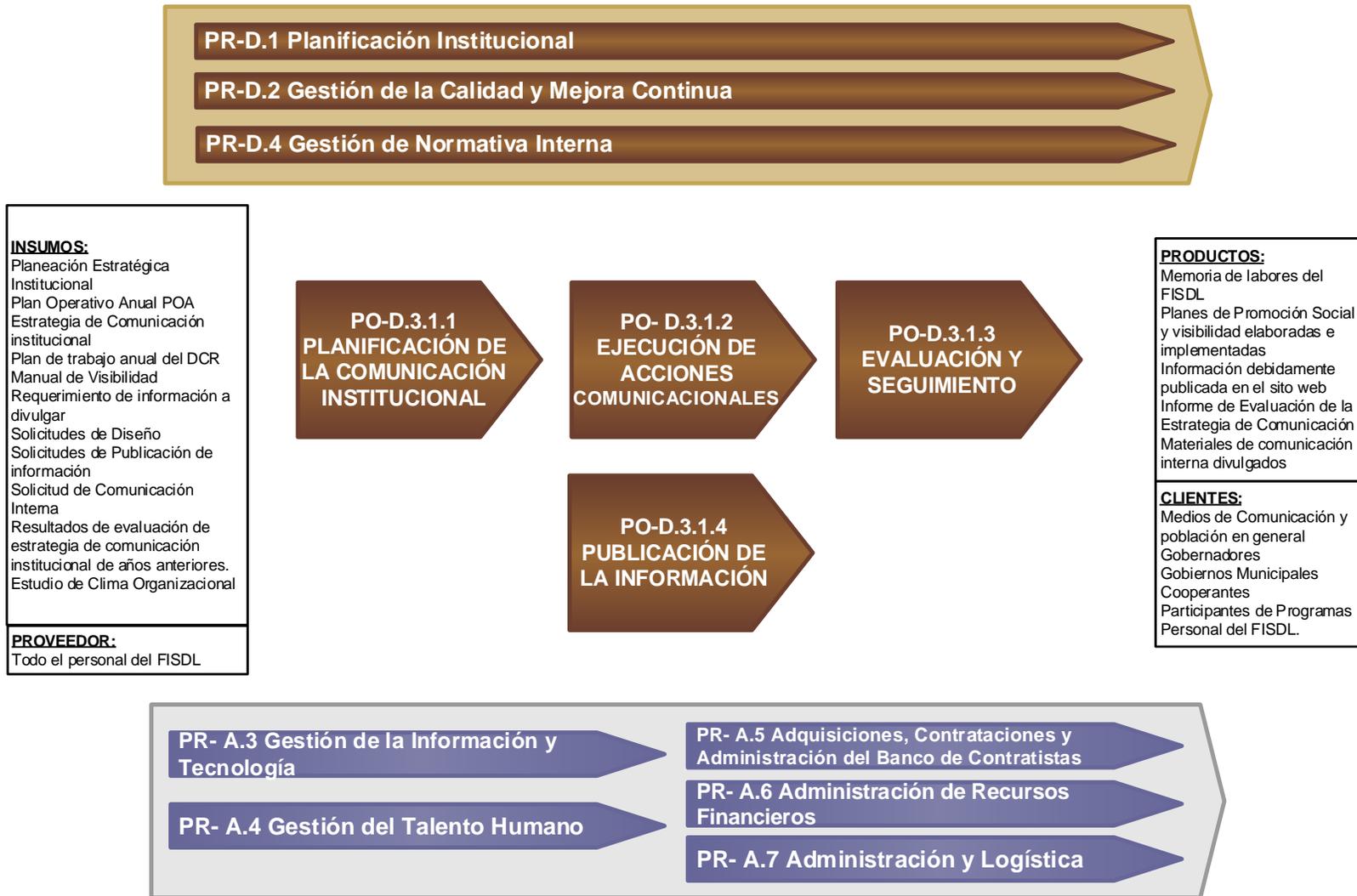
	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Vigencia a partir de: 02/07/2015

Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.1-5	

I. Mapa de Proceso



Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.1-5	

II. Caracterización

TIPO DE PROCESO: Sub-Proceso - Directriz	
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO: PR-D.3.1 Comunicación Institucional	PROPIETARIO DEL PROCESO: Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas
OBJETIVO: 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.	
ALCANCE: 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.	
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Impresora a colores • Mobiliario (Escritorio, silla, archivos) • Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.) • Proyector • Sala de reuniones • Teléfono • Cámara de video • Cámara fotográfica • Grabador de audio • Vehículo • Combustible • Servicio de internet • Proveedores de video, canopis y otros. 	SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO: N/A

Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.1-5	

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



Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.1-5	

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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo. Se agregó el apartado II. Caracterización. 	Presidenta del FISDL 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 Fecha: 10/07/2012	13/07/2012
2	3	Se incluyó en el subproceso el apartado III. Historial de Cambios.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	Se incluyó la medición de las acciones comunicacionales de carácter informativo internas y externas; asimismo, las acciones comunicacionales de cambio social. Se agregó un objetivo general del subproceso. Actualización del mapa de proceso.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
4	5	Se eliminó los insumos: Solicitud de Diseño y Necesidad de Publicación de Información. Se eliminó la palabra “tácticas” del procedimiento PO- D.3.1.2 Ejecución de Acciones Comunicacionales	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

I. Objetivo General

Analizar la ejecución del plan anual de comunicación institucional vigente, para redefinirlo en función de continuar fortaleciendo los procesos comunicacionales del FISDL con públicos internos y externos.

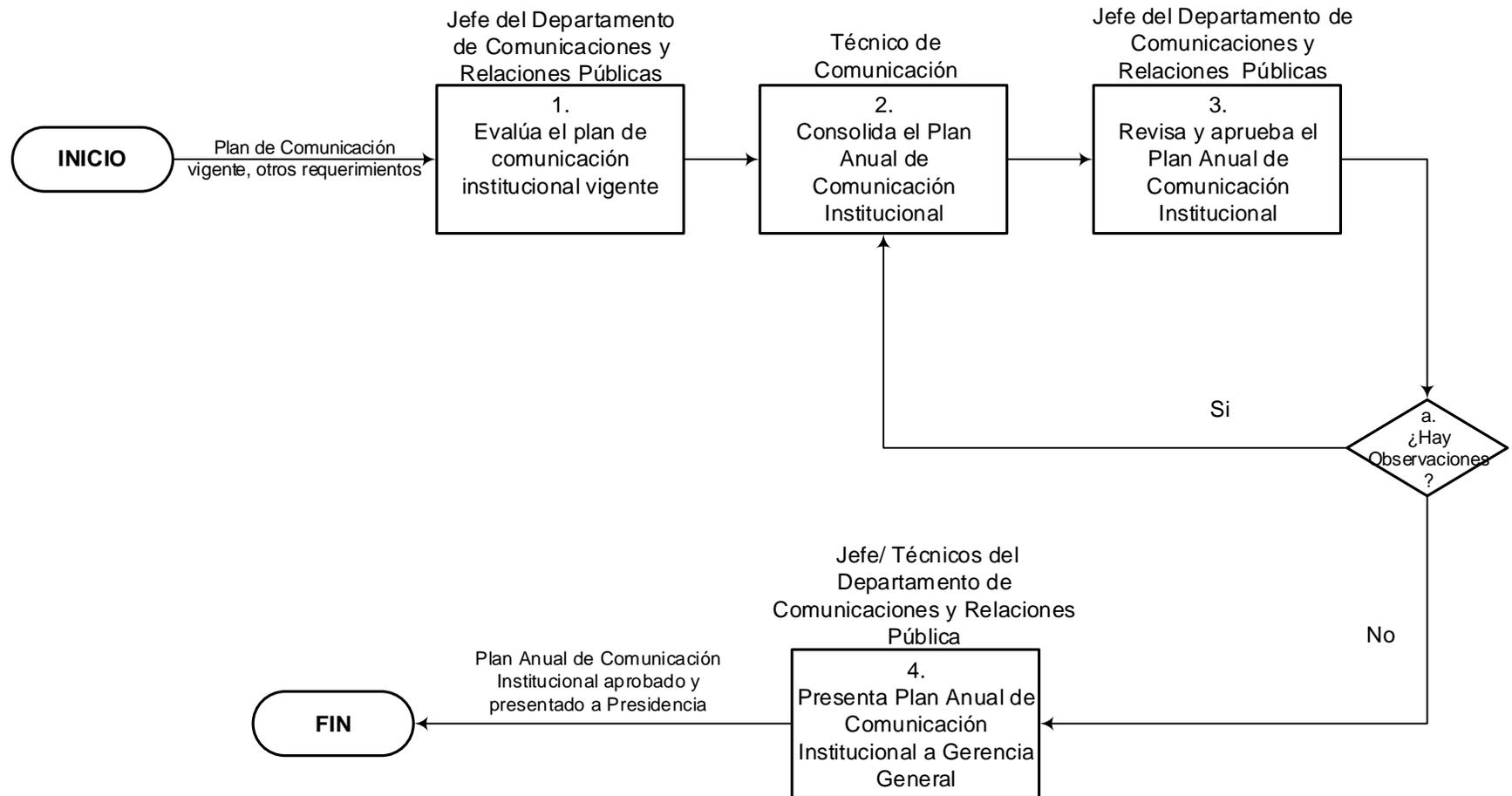
II. Alcance

El proceso se realiza cada año e inicia con la evaluación del plan vigente tomando en cuenta otros requerimientos, para elaborar el plan anual de comunicación institucional.



Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

III. Flujograma:



Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Evalúa el plan de comunicación institucional vigente. Evalúa el plan vigente tomando en cuenta otros requerimientos para elaborar el plan anual de comunicación institucional.	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		No
2	Consolida el Plan Anual de Comunicación Institucional 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	Revisa y aprueba el Plan Anual de comunicación institucional Revisa que el Plan Anual de Comunicación Institucional incluya todos los elementos de acuerdo a requerimientos (internos y externos), necesidades identificadas y evaluaciones. Control de Calidad La aprobación del Plan Anual de Comunicación Institucional será mediante correo electrónico.	Jefe del Departamento Comunicaciones y Relaciones Públicas		Si
a	¿Hay observaciones? Si no hay observaciones da visto bueno y pasa a la actividad "Presenta Plan Anual de comunicación institucional a la Gerencia General", de lo contrario regresa a la actividad "Consolida Plan Anual de Comunicación Institucional"			
4	Presenta Plan Anual de Comunicación	Jefe/ Técnicos		

Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Institucional a Gerencia General. En reunión de equipo, se presenta Plan a Gerencia General. Fin del procedimiento.	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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Revisión y actualización del objetivo y	Presidenta del FISDL Fecha: 20/08/2012	24/08/2012



Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>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 Estrategico 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>		
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 Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012</p>	17/12/2012

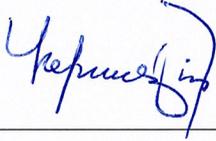


Procedimiento de Planificación de la Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.1-5	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014</p>	01/10/2014
4	5	<p>Se modificó el objetivo general para ajustarlo a la realidad del departamento, es decir que analizan la ejecución del Plan Anual de Comunicaciones para reorientarlo en función de fortalecer los procesos comunicacionales.</p> <p>Se modificó el alcance, si bien el proceso se realiza anualmente, este no es precisamente durante el primer trimestre. Se ordenaron las actividades.</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015

PROCEDIMIENTO DE EJECUCIÓN DE ACCIONES COMUNICACIONALES	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Procedimiento de Ejecución de Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

I. Objetivo General

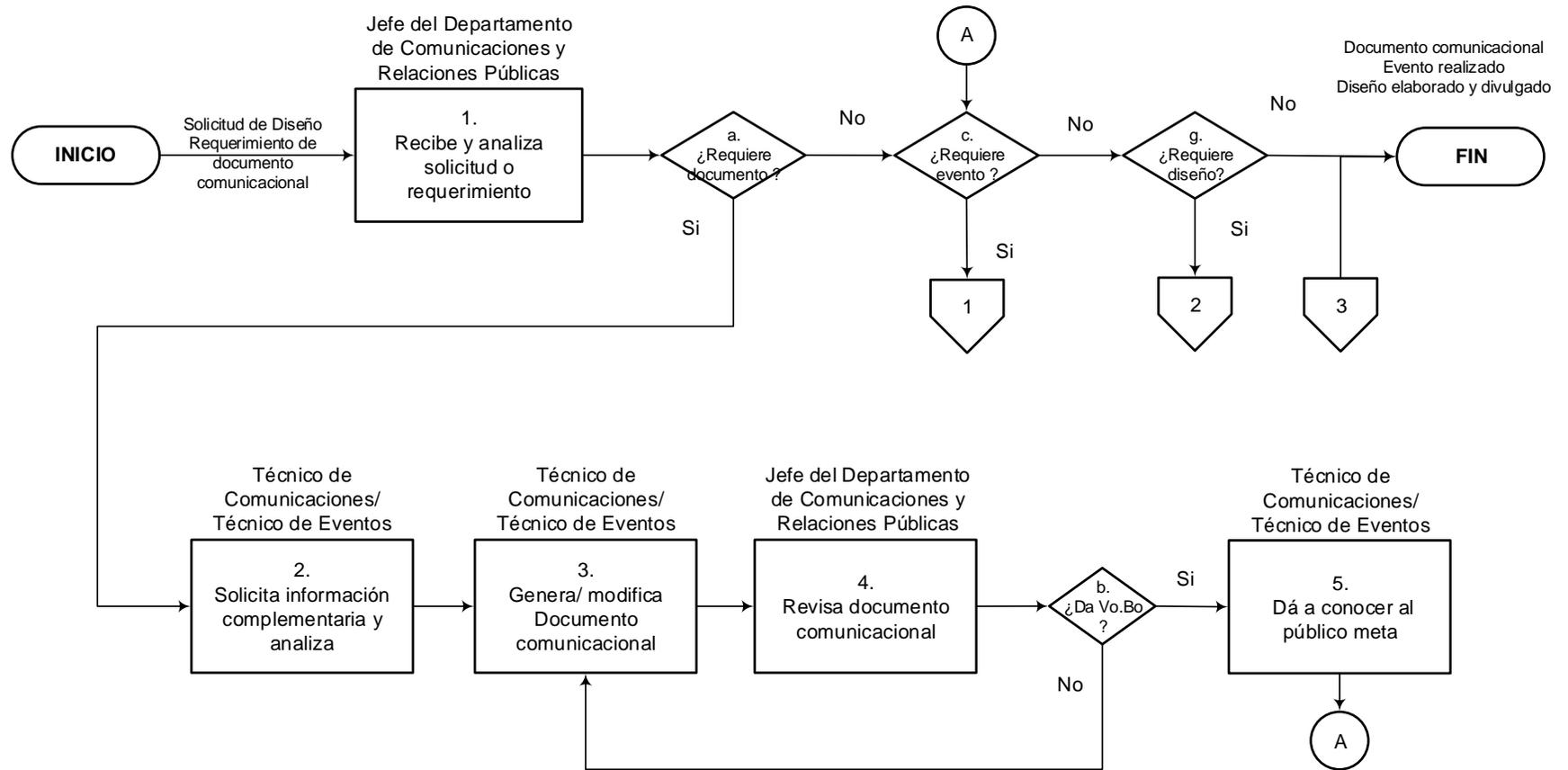
Ejecutar acciones comunicacionales para cumplir los objetivos expuestos en la estrategia de comunicación institucional, así como otros requerimientos que surjan a lo largo del año.

II. Alcance

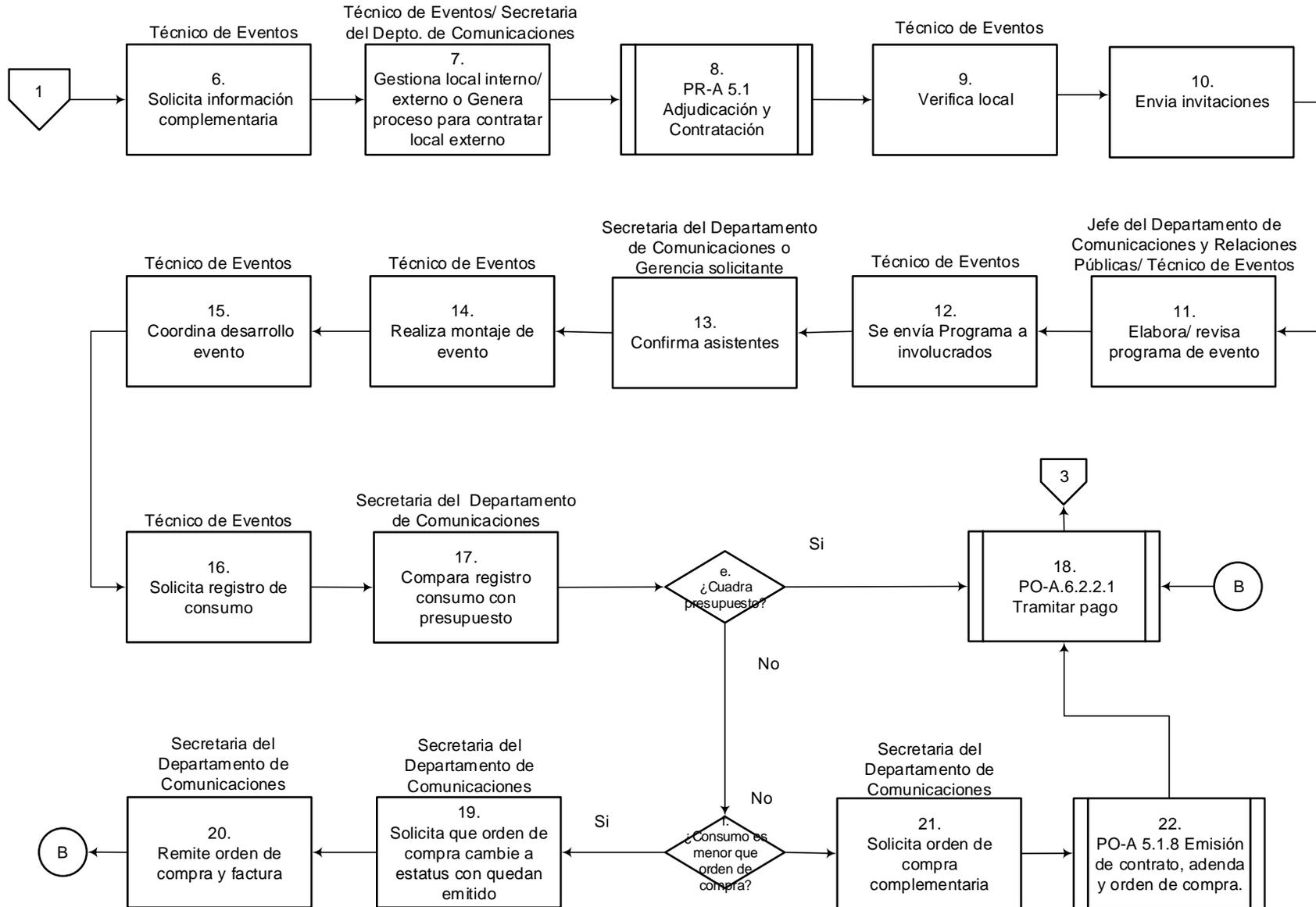
Inicia al recibir una solicitud o realizar una acción comunicacional planificada hasta su ejecución.

Procedimiento de Ejecución de Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

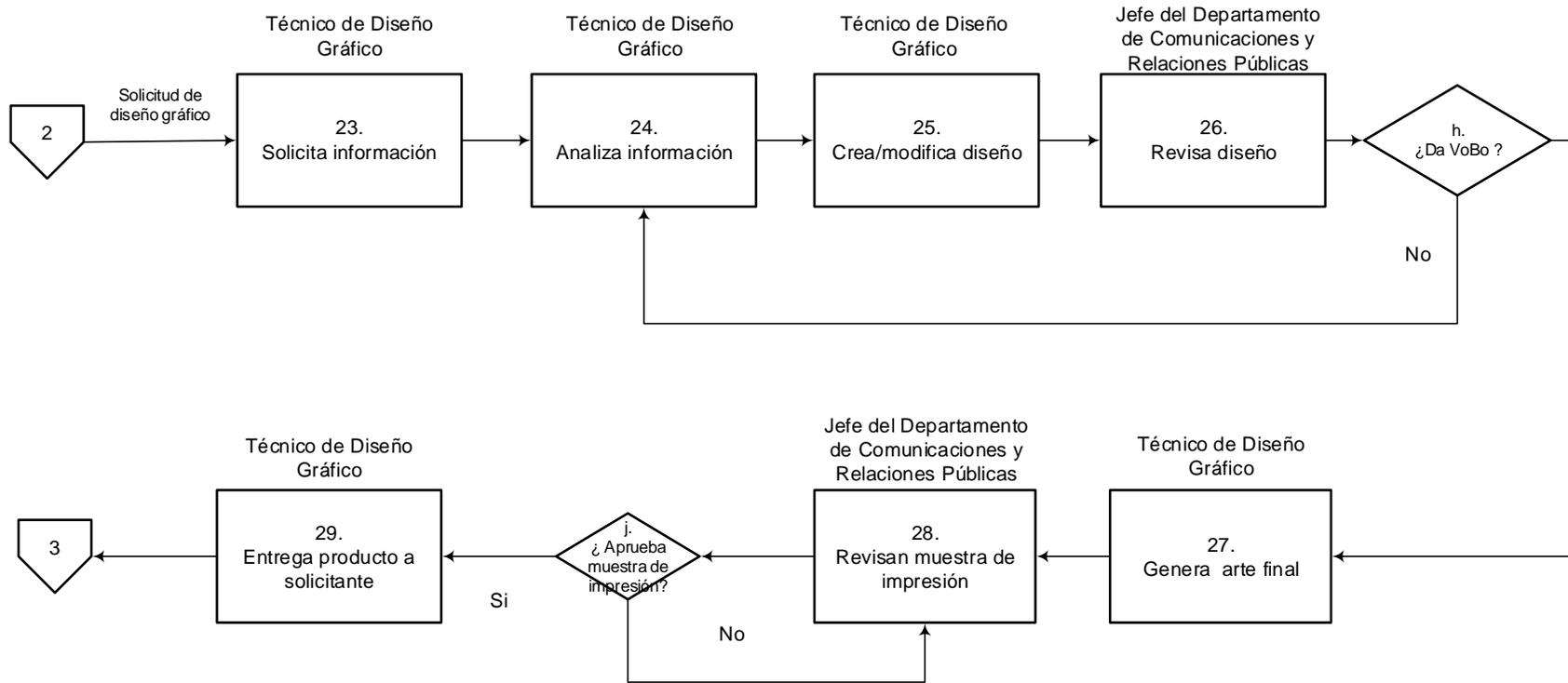
III. Flujograma:



Procedimiento de Ejecución de Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	



Procedimiento de Ejecución de Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	



Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Recibe y analiza solicitud o requerimiento 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.	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	FO-D.3.1.2-1 Solicitud de diseño	No
a	Requiere documento? Si no se requiere documento pasa a "¿Requiere a evento? Si se requiere documento se pasa a la actividad "Solicita información complementaria y analiza."			
2	Solicita información complementaria y analiza. 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.	Técnico de Comunicaciones/ Técnico de Eventos		No
3	Genera/ modifica documento comunicacional Genera o realiza modificaciones al documento a partir de la información obtenida y requerimientos.	Técnico de Comunicaciones/ Técnico de Eventos		No
4	Revisa documento comunicacional Jefe de Comunicaciones da Visto Bueno tomando en cuenta la necesidad que identificó o el requerimiento recibido. <u>Descripción del Control</u>	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		Si



Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	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.			
b.	¿Da visto bueno? Si da visto continúa con “Hace del conocimiento al público meta”. Si no aprueba regresa a “Genera/ modifica documento comunicacional”.			
5	Dá a conocer al público meta 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. Los medios que usualmente se utilizan para dar a conocer estos documentos son: boletines impresos y electrónicos, cartas informativas, sitio web, entre otros.	Técnico de Comunicaciones/ Técnico de Eventos		No
c	¿Requiere evento? Si requiere continúa con la actividad, “Solicita información complementaria”. Si no requiere se continúa con la pregunta “¿Requiere diseño?”			No
6	Solicita información complementaria. Se parte del requerimiento realizado por Presidencia y solicita información complementaria a la Gerencia o departamento relacionado, por ejemplo listado de invitados, preferencias de menús, ubicación local, etc. En el caso de apoyos solicitados desde	Técnico de Eventos		No

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	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 solicitado por Presidencia.			
7	Gestiona local interno o genera proceso para contratar local externo. Solicita local interno a Departamento correspondiente o genera proceso para contratar local externo según especificaciones de solicitud.	Técnico de Eventos/ Secretaria del Depto. de Comunicaciones		No
8	Subproceso de PR-A.5.1 Adjudicación y Contratación. 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	Verifica local. Con el apoyo del Auxiliar de Comunicaciones 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	Envía invitaciones. 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	Elabora y revisa programa de evento 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 cuenta la precedencia en el orden de las intervenciones y la cantidad de tiempo disponible	Técnico de Eventos/ Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		No

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	para realizar una distribución lo más eficiente posible.			
12	Se envía Programa a involucrados. Se envía por correo electrónico programa a involucrados en el evento.	Técnico de Eventos		No
13	Confirma asistentes Se confirma la asistencia con base a listado de invitados.	Secretaria del Departamento de Comunicaciones o Gerencia solicitante		No
14	Realiza montaje de evento. Con apoyo del Auxiliar de Comunicaciones se realiza montaje de evento que implica llegar antes que los invitados para asegurar visibilidad, equipos necesarios, protocolo, etc.	Técnico de Eventos		No
15	Coordina desarrollo de evento. Garantizando que se desarrolle de la mejor manera posible, resolviendo cualquier inconveniente que se presente.	Técnico de Eventos		No
16	Solicita registro de consumo. 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	Compara registro de consumo con presupuesto Se realiza comparación entre la cantidad consumida y el monto de la orden de compra emitida.	Secretaria del Departamento de Comunicaciones		No
e	¿Cuadra presupuesto? Si cuadra con el registro de consumo, continúa con el procedimiento PO-A.6.2.2.1 Tramitar pago. Si no cuadra, continúa con ¿Consumo es menor que la cantidad establecida en la Orden de Compra?.	Secretaria del Departamento		



Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
18	PO A.6.2.2 1 Tramitar Pago 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	¿Consumo es menor que Orden de Compra? 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	Solicita que orden de compra cambie a estatus con quedan emitido 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	Remite orden de compra y factura 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	Solicita Orden de Compra complementaria 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	PO-A 5.1.8-0 Emisión de contrato, adenda y orden de compra. Se hace un llamado al procedimiento PO-A 5.1.8-0 Emisión de contrato, adenda y orden de			No

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	compra, con el objetivo de emitir nueva orden de compra complementaria. Continuar con el procedimiento PO-A.6.2.2.1 Tramitar pago.			
g	¿Requiere diseño? Si requiere diseño gráfico continúa con la actividad "Solicita información". Si no necesita diseño, ir al fin del procedimiento.			
23	Solicita información. Requiere información complementaria a la solicitud de diseño para tener insumos necesarios para ejecución del diseño.	Técnico de Diseño Gráfico		No
24	Analiza información Discrimina datos, prioriza mensaje a transmitir, etc.	Técnico de Diseño Gráfico		No
25	Crea /modifica diseño. 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		No
26	Revisa diseño Con base al requerimiento recibido y visibilidad institucional. <u>Descripción del Control</u> 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	¿Da visto bueno? Si da visto bueno continua con la actividad, "Genera arte final". Si no da visto bueno vuelve a la actividad "Analiza la información"			
27	Genera arte final y entrega	Técnico de		No

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Si es impreso, se genera para entregar y solicita firma de recibido. Si es digital, se envía por correo electrónico, solicitando acuse de recibido.	Diseño Gráfico		
28	<p>Revisa muestra de impresión</p> <p>El Técnico de Diseño Gráfico verifica que el material entregado por el proveedor tenga la fidelidad en las tonalidades de los colores.</p> <p><u>Descripción del Control</u></p> <p>Se toma en cuenta las especificaciones técnicas brindadas al proveedor y el arte final proporcionado para conocer fidelidad de colores y material solicitado.</p> <p>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.</p>	Técnico de Diseño Gráfico		Si
j	<p>¿Aprueba muestra de impresión?</p> <p>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”.</p>			
29	<p>Entrega producto a solicitante.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Técnico de Diseño Gráfico		No

V. Documentos Relacionados:

N/A.

VI. Control de Registros



Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

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
Arte final impreso o digital	Técnico de Diseño Gráfico/ Técnico de Comunicaciones	Técnico de Diseño Gráfico/ 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/ Técnico de Comunicaciones	Técnico de Eventos/ Técnico de Comunicaciones	Archivo digital del Técnico / Técnico de Comunicaciones	Cronológico	1 año	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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se incluyó PR-A 5.1 al proceso de realización de evento. Se realizó una revisión y actualización/ mejoras en la descripción de las actividades. Se incluyó en el procedimiento el	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012

Procedimiento de Ejecución de y Acciones Comunicacionales	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.2-3	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		apartado VII. Historial de Cambios.		
1	2	Se modificó el procedimiento debido a la fusión con el proceso PR-A.2-5 Comunicación Interna. 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
2	3	Se eliminó la palabra tácticas del nombre del procedimiento y dos elementos de entrada (solicitud de evento y comunicación interna). Se modificó la actividad 7 incorporando la gestión de local externo, los responsables para las actividades 23, 24, 25, 27 y 29 y la actividad 29.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

FORMULARIO: SOLICITUD DE 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> Comité Técnico Consultivo FISDL</p>	<p>APROBADO 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		




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

FISDL	Solicitud de Diseño				<small>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</small>	
Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas						
FECHA DE INGRESO DE SOLICITUD:			/ /			
AREA SOLICITANTE:						
PRODUCTO				OBJETIVO O PROPOSITO		
CANTIDAD				TAMAÑO	Carta	Afiche
FORMATO	Digital	Impreso			Otros:	
DETALLE DEL REQUERIMIENTO						
FECHA DE ENTREGA DEL DISEÑO						
Elaborado por:						
SOLICITADO POR:						
AUTORIZADO POR JEFATURA:						
RECIBIDO POR:						
VoBo JEFE DE DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS						
ENTREGADO :			/ /		HORA: :	
Nombre y Firma de quien recibe el diseño:						
Nota:						
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.						



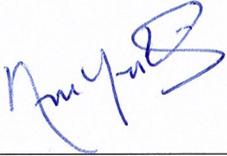
Formulario: Solicitud de Diseño	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/09/2014	6	FO-D.3.1.2-1-1	

Historial de Cambios

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

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015




Procedimiento de Evaluación y Seguimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3	

I. Objetivo General

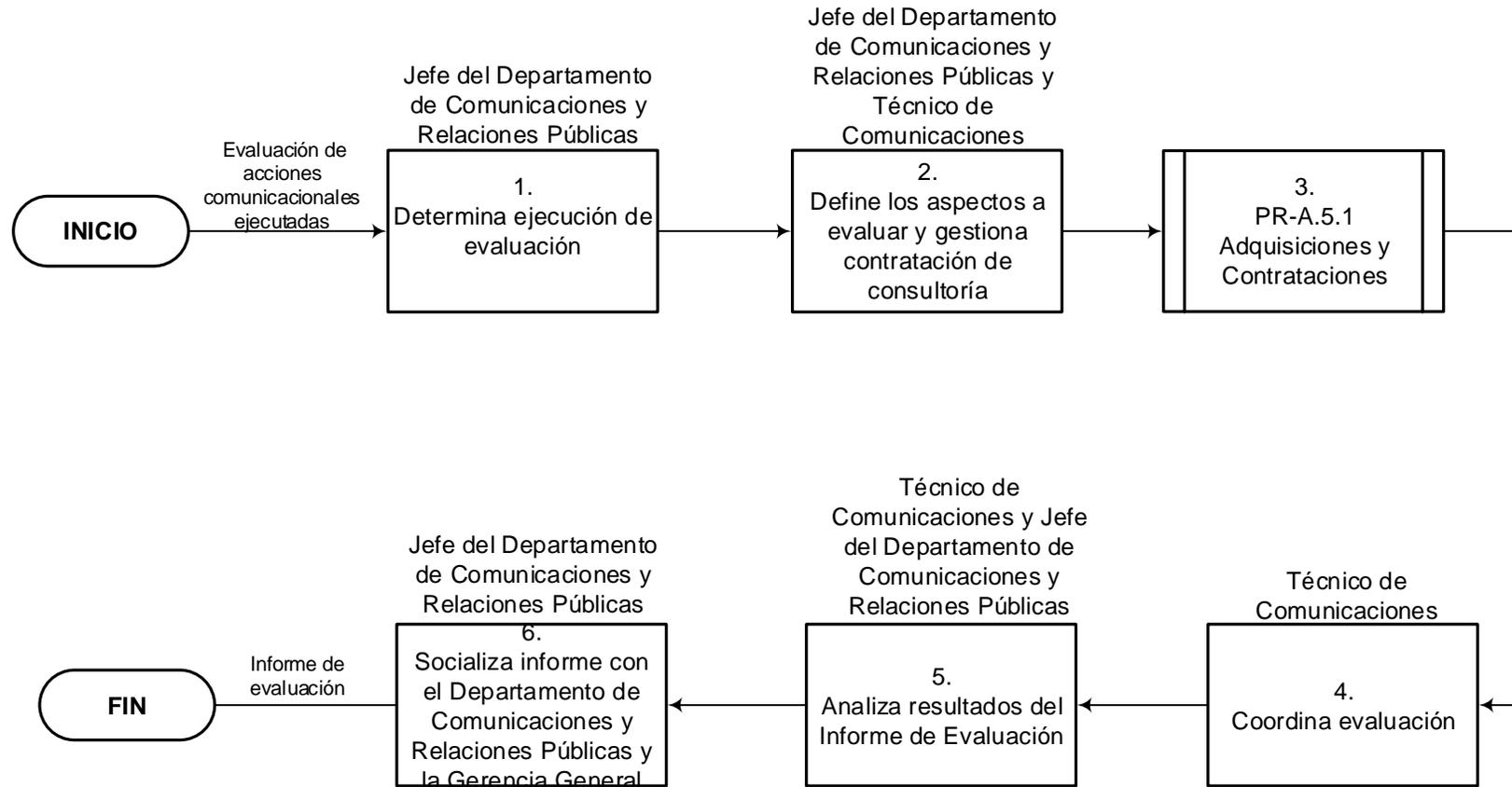
Evaluar cada dos años o cuando se considere necesario el cumplimiento de los objetivos planificados en la estrategia de comunicación institucional.

II. Alcance

El proceso inicia 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.

Procedimiento de Evaluación y Seguimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3	

III. Flujograma:



Procedimiento de Evaluación y Seguimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Determina ejecución de evaluación. Determina el inicio del proceso para ejecutar la evaluación para monitorear el cumplimiento de los objetivos de la Estrategia de comunicación institucional y utilizarlo para implementar las mejoras necesarias a la Estrategia.</p>	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		No
2.	<p>Define los aspectos a evaluar y gestiona la contratación de una consultoría 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/ Técnico comunicaciones		No
3	<p>PR-A.5.1 Adquisiciones y Contrataciones. 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>Coordina evaluación 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>Analiza resultados del informe de evaluación 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>Socializa informe con el DCR y Gerencia General. Para hacer de su conocimiento las fortalezas y debilidades de las acciones</p>	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		No

Procedimiento de Evaluación y Seguimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	y tácticas ejecutadas. 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

Procedimiento de Evaluación y Seguimiento	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.3-3	

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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se mejoró la redacción de las actividades. 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. Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
2	3	Se eliminó las palabras "necesidad de" del elemento de entrada. En la actividad 6 se sustituyó la palabra Presidencia por Gerencia General	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

PROCEDIMIENTO DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Yanett Rodríguez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

I. Objetivo General

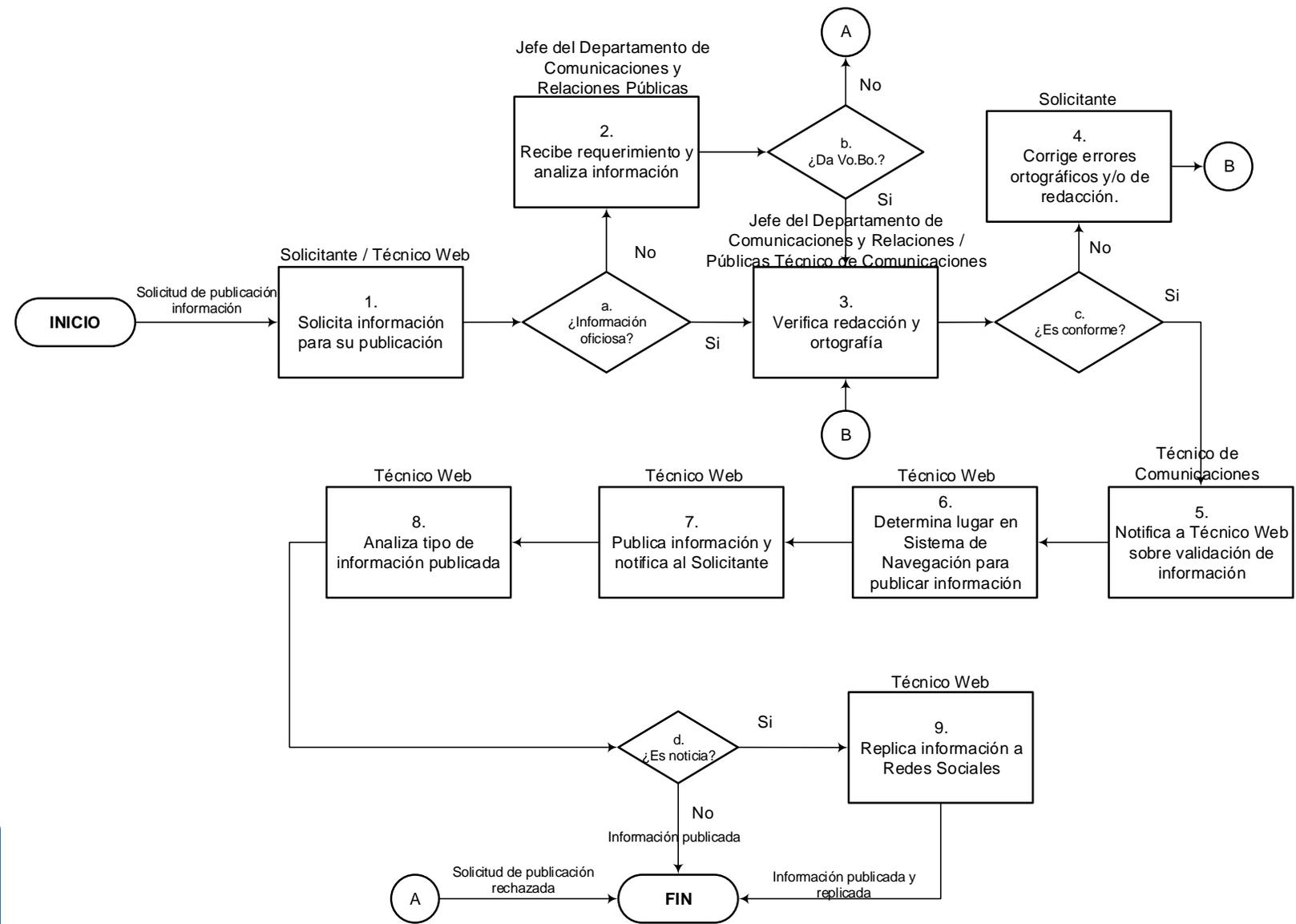
Publicar información oficiosa y oportuna con el fin de mantener actualizado el sitio web de FISDL y transparentar la gestión pública institucional.

II. Alcance

El procedimiento inicia cuando se recibe una solicitud de publicación o se gestiona información para su publicación en internet, y finaliza cuando la información está disponible al público.

Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

III. Flujograma:



Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Solicita información para su publicación.</p> <p>Remite solicitud de publicación, la cual puede ser enviada a través de correo electrónico u otro medio web.</p>	Solicitante/Técnico Web		No
a.	<p>¿Información oficiosa?</p> <p>Es oficiosa, si la LAIP lo define, o si ya existe este tipo de información publicada en el sitio Web y se dirige a la actividad “Verifica redacción y ortografía”. Si no es oficiosa, se dirige a actividad “Recibe requerimiento y analiza información”.</p>			
2	<p>Recibe requerimiento y analiza información</p> <p>Cuando no se trata de información oficiosa se debe analizar el contenido de la información.</p> <p>Descripción de control</p> <p>Analiza con base a normativas, lineamientos estratégicos institucionales e indicaciones de Presidencia del FISDL o de instancias superiores.</p> <p>Si el requerimiento no procede con base al análisis, se retroalimenta al solicitante los motivos del rechazo.</p>	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas		Sí
b.	<p>¿Da Vo.Bo?</p> <p>Si da Vo. Bo., se dirige a la actividad “Verifica redacción y ortografía”, de lo contrario ir al fin el procedimiento. El “visto bueno” se enviará a través de correo electrónico.</p>			
3	<p>Verifica redacción y ortografía.</p> <p>Con el fin de mantener la calidad de contenidos, es necesario verificar redacción y ortografía antes de publicar un documento.</p> <p>Descripción del Control</p> <p>Si existen errores de redacción u ortografía, se</p>	Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas / Técnico de Comunicaciones		Sí

Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	regresa documento a solicitante para corrección.			
c.	¿Es conforme? Si no hay errores ortográficos o de redacción en la información, ir a la actividad "Notifica al Técnico Web sobre la validación de la información". Si hay errores, ir a la actividad "Corrige errores ortográficos y/o de redacción".			
4	Corrige errores ortográficos y/o de redacción. A partir de las de las observaciones realizadas por el técnico de comunicaciones, se realizan las correcciones necesarias a la información.	Solicitante		No
5	Notifica a Técnico Web sobre validación de información. Se notifica mediante correo electrónico para dejar constancia de la validación.	Técnico de Comunicación		No
6	Determinar lugar en Sistema de Navegación para publicar información. 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 http://www.fisdل.gob.sv/especiales/decision/ .	Técnico Web		No
7	Publica información y notifica al Solicitante La notificación puede hacerse vía correo electrónico, verbal o teléfono.	Técnico Web		No
8	Analiza tipo de información publicada. El objetivo de esta tarea es determinar si la información es noticiosa.	Técnico Web		No
d.	¿Es noticia? Si es noticia, se dirige a la actividad "Replica información a las Redes Sociales"; de lo contrario, termina el procedimiento.			No
9	Replica información a las Redes Sociales.	Técnico Web		No

Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Se publica el enlace de la noticia en Facebook, Twitter, etc. Fin del procedimiento.			

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	Solicitante/Técnico Web	Técnico Web	Archivo digital 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 Sesión: DL-650/2011 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. Se incluyó en el procedimiento el apartado VII. Historial de Cambios.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
1	2	Se eliminó la figura de Enlace Web. 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

Procedimiento de Publicación de Información	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.1.4-3	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
2	3	<p>Se incorporó para la actividad 1 otro responsable, en caso que la iniciativa de publicación provenga del técnico Web y se modificó el texto de la misma.</p> <p>A la actividad 3 del flujograma se agregó otro responsable: Jefe de Comunicaciones y Relaciones Públicas.</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015

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

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> Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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



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

I. Mapa de Proceso



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

II. Historial de Cambios

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

SUBPROCESO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Vigencia a partir de: 02/07/2015

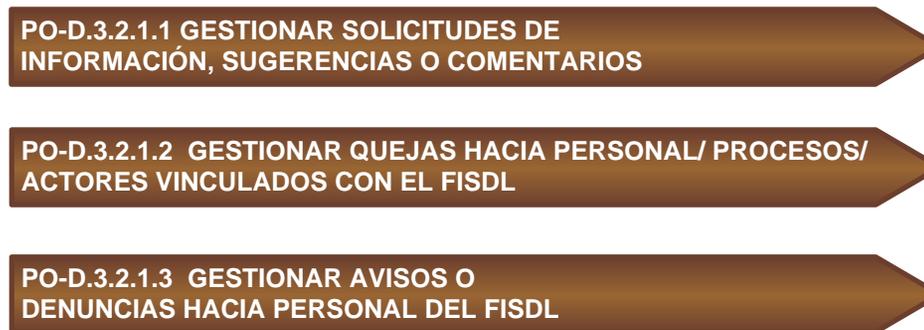
Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

I. Mapa de Proceso



INSUMOS:
Solicitud de información oficiosa o específica.
Sugerencias o comentarios
Quejas hacia un empleado o un proceso del FISDL.
Quejas hacia actores vinculados con el FISDL.
Aviso o denuncia a presentar a la Comisión de Ética Gubernamental.

PROVEEDOR:
Ciudadanía en general.



PRODUCTOS:
Información entregada.
Sugerencias analizadas y tomadas en cuenta (si aplica).
Quejas investigados y resueltos.
Avisos o denuncias resueltos por Tribunal de Ética Gubernamental.

CLIENTES:
Ciudadanía en general
Gerente General
Tribunal de Ética Gubernamental



Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

II. Caracterización

TIPO DE PROCESO: Sub-Proceso - Directriz	
CÓDIGO Y NOMBRE DEL PROCESO: PR-D.3.2.1 Atención a la Ciudadanía	PROPIETARIO DEL PROCESO: Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional
OBJETIVO: 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.	
ALCANCE: 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.	
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo • Mobiliario (Escritorio, silla, archivos) • Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.) • Proyector • Sala de reuniones • Teléfono • Vehículos Material informativo • Talento Humano • Página web • Servicio de internet • Grabador de audio • Cámara de fotografía 	SISTEMAS FISDL NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO: OIR- Sistema de Información y Respuesta

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

CONTROLES DEL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de información, sugerencias y comentarios = 10 días hábiles <p>Nota:</p> <p>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. (Según Art. 71 de la LAIP)</p> <ul style="list-style-type: none"> Quejas hacia personal y procesos del FISDL , hacia actores vinculados = 40 día hábiles <p>Nota: para avisos y denuncias dado que involucra al TEG no se establecen plazos para su resolución.</p> <p>'Meta: = 95%</p> <p>Alerta: <95% y >90%</p> <p>Crítico: <=90%</p>		RESPONSABLE DEL CONTROL: Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional
OBJETIVO DEL INDICADOR: Atender de forma oportuna las solicitudes de información y respuesta, resolución de quejas y reclamos, comentarios y sugerencias; de acuerdo a los plazos establecidos.		INDICADORES DEL PROCESO: (# de solicitudes atendidas en tiempo/ Total de solicitudes recibidas) X 100%
RESPONSABLE DE MEDICIÓN: Oficial de Información y Respuesta	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: Mensual	REQUISITOS NORMA ISO 9001: 4.1 Requisitos Generales 4.2 Requisitos de documentos 5.6.2 Información de entrada para la revisión por la dirección 7.2.3 Comunicación con el cliente 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio
RESPONSABLE DE ANÁLISIS: Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	FRECUENCIA DE ANÁLISIS: Mensual	

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

		8.2.1 Satisfacción de cliente 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de datos
--	--	--



Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los insumos, proveedores, productos, clientes; asimismo, se validaron los procesos de apoyo. Se agregó el apartado II. Caracterización. 	Presidenta del FISDL Fecha: 19/03/2012	20/03/2012
1	2	Se incluyó en el subproceso el apartado VII. Historial de Cambios. Revisión y aprobación de cambios al subproceso.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 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. 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	Se agregó una nota en controles del proceso: “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	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	3	PR-D.3.2-1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más. (Según Art. 71 de la LAIP)".</p> <p>Se ajustó la meta del indicador de 100% a 95%.</p> <p>Actualización del código del procedimiento Avisos y denuncias hacia el personal del FISDL, cambia de PO-D.3.2.1.4 a PO-D.3.2.1.3.</p>		

PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
			
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Vigencia a partir de: 02/07/2015

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

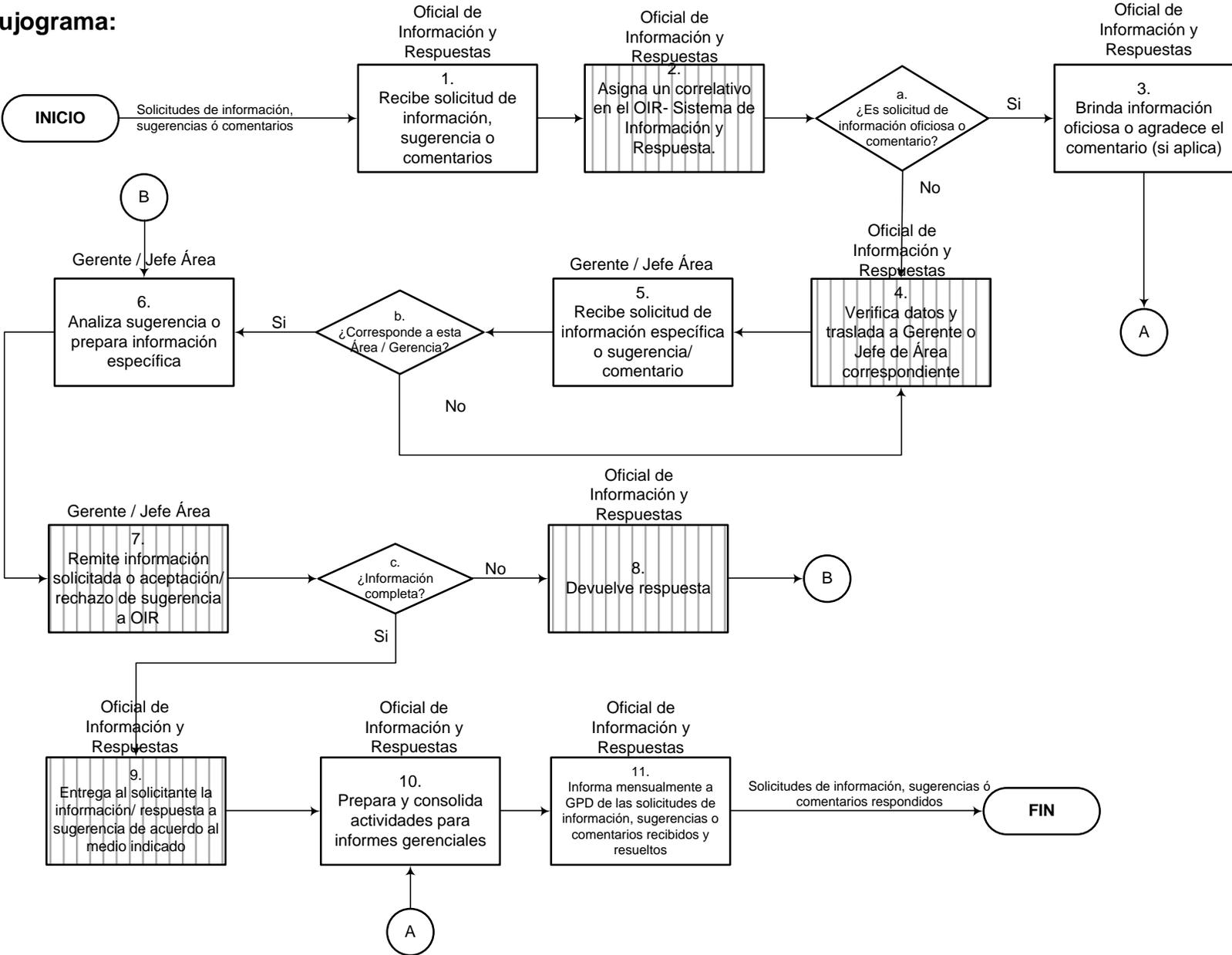
I. Objetivo General:

Facilitar un canal de comunicación a los Ciudadanos, Gobiernos Locales y Proveedores para que los programas y proyectos sociales y de infraestructura que ejecuta 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.

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 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 una intervención, proyecto ó actividad relacionada con fondos administrados por la Institución.

III. Flujograma:



Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	Recibe solicitud de información, sugerencia o comentarios. 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 Solicitud de información, Sugerencias ó comentarios	No
2	Asigna un correlativo en el OIR- Sistema de Información y Respuesta. 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.	¿Es solicitud de información oficiosa o comentario? 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)”. 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	Brinda información oficiosa o agradece el comentario (si aplica). 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 Acta de entrega de información	No

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	consolida las actividades mensuales efectuadas".			
4	Verifica datos y traslada a Gerente o Jefe de Área correspondiente. 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	Recibe solicitud de información específica o sugerencia o sugerencia/comentario. Recibe y analiza la solicitud de información específica, sugerencia o comentario.	Gerente / Jefe de Área		No
b.	¿Corresponde a esta Área / Gerencia? Si la solicitud o sugerencia fue remitida al Área correspondiente, se continúa con la actividad "Analiza sugerencia o prepara información específica". 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	Analiza sugerencia o prepara información específica 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	Remite información solicitada o aceptación / rechazo de sugerencia a OIR 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

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
c.	<p>¿Información completa?</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>Devuelve respuesta</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>Entrega al solicitante la información / respuesta a sugerencia de acuerdo al medio indicado</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 Acta de entrega de información	No
11	<p>Prepara y consolida actividades para informes gerenciales</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>Informa mensualmente a Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional de las solicitudes de información, sugerencias o comentarios recibidos y resueltos</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 Informe de sugerencias, comentarios y solicitudes de información recibidas	No

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	recibidos y resueltos al Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional. 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

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

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. (Según Art. 71 de la LAIP)

VIII. Historial de Cambios

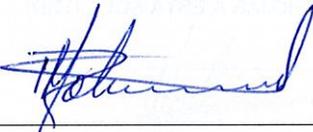
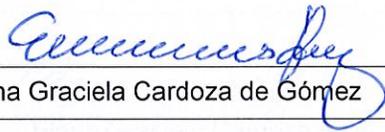
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Se agregó el apartado VII. Plazos de Resolución. En la columna de "Descripción de Actividades", se agregaron las actividades generales para cumplir con el estándar de elaboración de los procedimientos. 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 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 Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
2	3	Eliminación de los formularios: FO-D.3.2.1.1-1 Sugerencias ó comentarios, FO-D.3.2.1.1-4 Requerimientos de	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

Procedimiento de Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.1-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>información específica, FO-D.3.2.1.1-5 Remisión de información específica FO-D.3.2.1.1-6 Respuestas a sugerencias FO-D.3.2.1.1-7 Acta de resolución a sugerentes. Se cambió el nombre del formulario FO-D.3.2.1.1-2 Solicitud de información, Sugerencias ó comentarios. Se modificó la actividad 12, ya que la entrega del informe mensual ya no se hará al DRE y GGE; sino a la GPD. Se eliminó la actividad 9. Actualización del apartado de Control de Registros.</p>		
3	4	<p>Se especificó en la actividad 12 que el informe se presenta al Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional. Se incluyó la referencia al artículo 71 de la LAIP, en el plazo de entrega de la información.</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015

FORMULARIO: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, 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 Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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



Formulario: Solicitud de Acceso a la Información Pública, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	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*



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

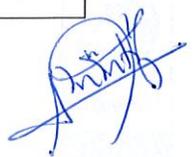
Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 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. 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 Sesión: DL-826/2014 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 Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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

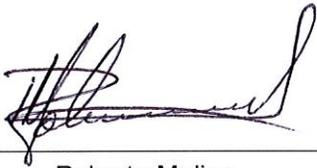
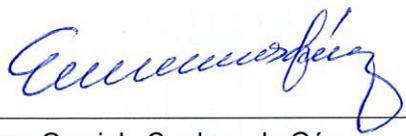
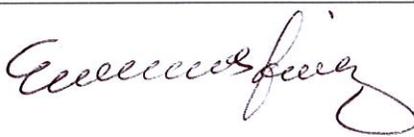
Formulario: Acta de Entrega de Información Pública, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	04/09/2014	6	FO-D.3.2.1.1-3-1	

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

FORMULARIO: INFORME DE SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	28/01/2016	6	FO-D.3.2.1.1-8-2

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:	28/01/2016	28/01/2016
Aprueba:		
Nombre:	Elena Graciela Cardoza de Gómez	
Cargo:	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	
Fecha:	28/01/2016	



Formulario: Informe Sugerencias, Comentarios y Solicitudes de Información recibidas	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	28/01/2016	6	FO-D.3.2.1.1-8-2	

Oficina de Información y Respuestas (OIR)																		
Elaborado por: Roberto Molina / Oficial de Información y Respuestas																		
Fecha de elaboración:																		

Informe mensual de Sugerencias, Comentarios y Solicitudes de Información recibidas del al
--

No. DE CORRELATIVO	NÚMERO DE EXPEDIENTE SISTEMA DE LA OIR	FECHA DE SOLICITUD	NOMBRE / EMPRESA SOLICITANTE	SUGERENCIAS / COMENTARIOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GERENCIA QUE PROPORCIONÓ RESPUESTA/ INFORMACIÓN	RESPUESTA/ INFORMACIÓN ENTREGADA	MEDIO DE ENTREGA	FECHA DE ENTREGA	PRÓRROGA (Si aplica)	DIAS HÁBILES DE ENTREGA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE SOLICITUD	TIPO DE SOLICITANTE	ATENDIDA POR	GÉNERO SOLICITANTE



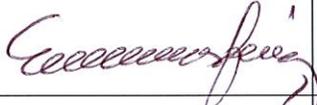
Formulario: Informe Sugerencias, Comentarios y Solicitudes de Información recibidas	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	28/01/2016	6	FO-D.3.2.1.1-8-2	

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Revisión y mejoras en el formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
1	2	Mejoras al formulario.	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional Fecha: 28/01/2016	28/01/2016

PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR QUEJAS HACIA PERSONAL / PROCESOS/ ACTORES VINCULADOS CON EL FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	15/07/2016	18/07/2016	18/07/2016
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-997/2016	Fecha: 19/07/2016	Sesión: DL-916/2016	Fecha: 21/07/2016



Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

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:

21/07/2016

Nivel:

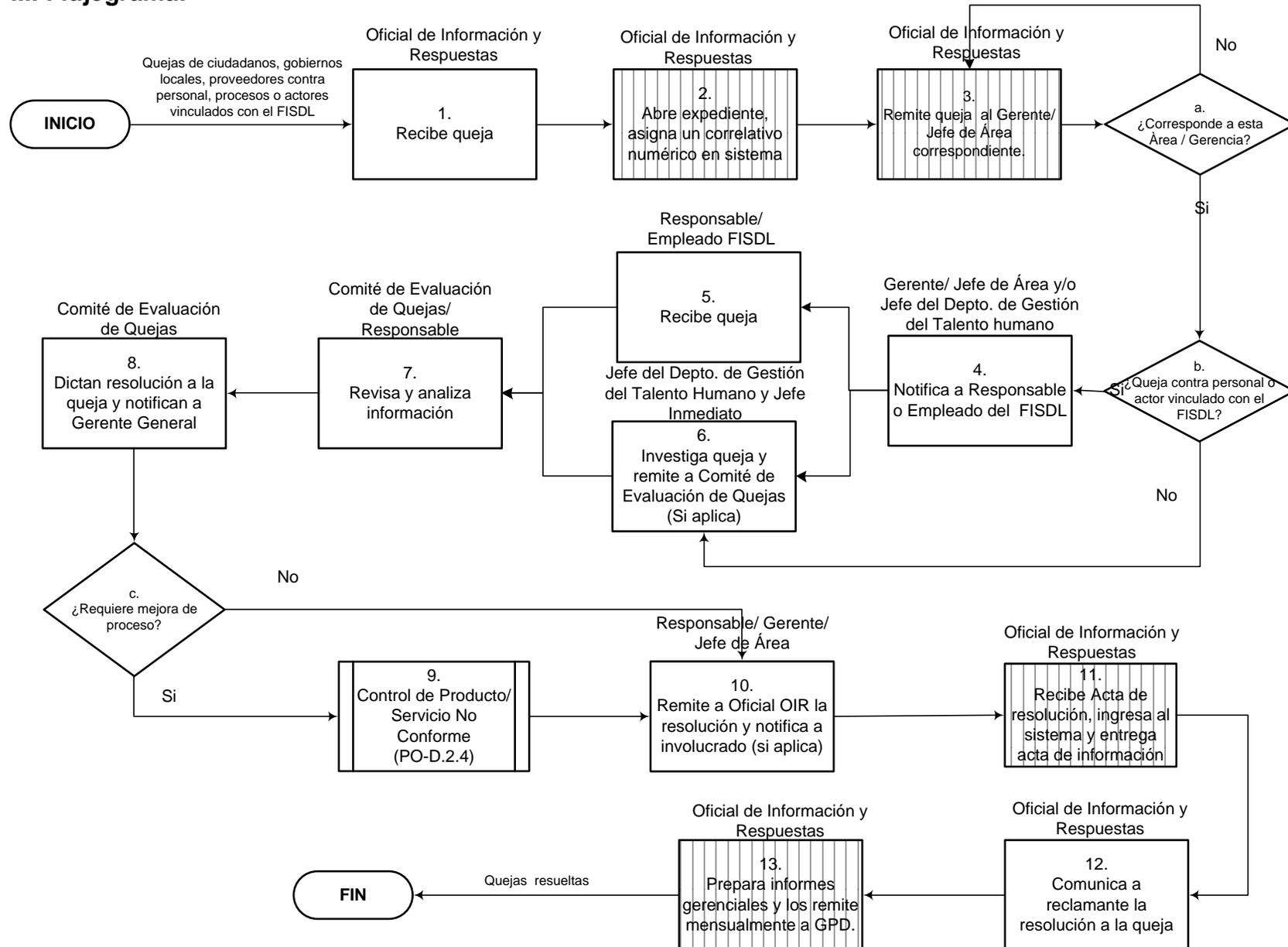
4

Código:

PO-D.3.2.1.2-6

FISDL

III. Flujograma:



Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Recibe queja</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 Quejas	No
2	<p>Abre expediente, asigna un correlativo numérico en sistema.</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>Remite queja al Gerente/Jefe de Área correspondiente e informa al Gerente General</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>Nota:</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

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<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>¿Corresponde a esta Área / Gerencia?</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>¿Queja contra personal o actor vinculado con el FISDL?</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>Notifica a Responsable o Empleado del FISDL</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

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<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>Recibe queja</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/ Empleado del FISDL		No

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
6	<p>Investiga queja y remite a Comité de Evaluación de Quejas Si aplica.</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 Quejas¹.</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>Revisa y analiza información</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 ²	FO-D.3.2.1.2-5 Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses	Si

² **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.



Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<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><u>Control de calidad</u></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>Dicta resolución a la queja recibida y notifica al Gerente General</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 Acta de resolución de quejas	Si
c.	<p>¿Requiere mejora de procesos?</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 proceso del FISDL, se continúa con el procedimiento “PO-D.2.4 Control de producto/ servicio no conforme”.</p>			
9	<p>Control de producto/ servicio no conforme (PO-D.2.4)</p> <p>Se hace un llamado al procedimiento de “PO-D.2.4 Control de producto/ servicio no conforme”,</p>			

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	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>Remite a Oficial OIR la resolución y notifica al involucrado (si aplica).</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, imponen la sanción (si aplica) y remiten al Departamento de Gestión de Talento Humano la documentación aplicable al tipo de sanción de acuerdo a lo establecido en Instructivo de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones del personal del FISDL, para que lo incluya en el expediente del personal.</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/ Gerente/Jefe del Área		No
11	<p>Recibe acta de resolución, ingresa al sistema y prepara acta de entrega de información</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>	Oficial de Información y Respuestas	FO-D.3.2.1.1-3 Acta de Entrega de Información	Si

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<p><u>Control de calidad</u></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>			
12	<p>Comunica a reclamante la resolución a la queja</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>Prepara informes gerenciales y los remite mensualmente a Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional</p> <p>Elabora mensualmente reporte de actividades en las que se consolida las quejas recibidas y las resoluciones efectuadas y lo envía al Gerente 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.



Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

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:

Cuando la resolución de las quejas dependan internamente de la institución, ésta deberá ser notificada al interesado en un plazo no mayor a cuarenta días hábiles, contados desde la remisión al Jefe / Gerente de Área, siempre que la queja no exceda de cinco años de haber sido generada.

En aquellos casos en que la resolución de las quejas dependan de factores externos a la institución, ésta podrá ser notificada en un plazo no mayor a setenta días hábiles y para casos excepcionales, el plazo



Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

deberá ser analizado por el Comité de Evaluación de Quejas, el cual deberá quedar establecido en el acta correspondiente.

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 Sesión: DL-650/2011 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. Se agregó el apartado VII. Plazos de Resolución.	Presidente del FISDL 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 procesos del FISDL.	Presidente del FISDL Fecha: 06/07/2012	09/07/2012

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

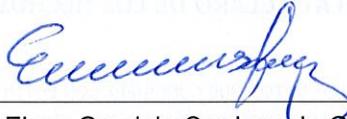
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		Actualización de Flujograma y de los nombres de los puestos.		
2	3	<p>Se agregó el área responsable de convocar a los integrantes que conformaran el Comité de Evaluación de Quejas y Reclamos en el apartado 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 "Comité de Evaluación de Quejas".</p> <p>Se unificó el término "reclamo" y</p>	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-826/2014</p> <p>Fecha: 04/09/2014</p>	01/10/2014

Procedimiento de Gestionar Quejas hacia Personal / Procesos/ Actores vinculados con el FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	21/07/2016	4	PO-D.3.2.1.2-6	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		"queja", quedando únicamente como queja.		
4	5	Se especificó en la actividad 13 que el informe se presenta al Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015
5	6	Se incluyó en la actividad 10 que el Gerente/ Jefe de Área deberá remitir al Departamento de Gestión de Talento Humano la documentación aplicable al tipo de sanción de acuerdo a lo establecido en Instructivo de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones del personal del FISDL, para que lo incluya en el expediente del personal. Se establecieron nuevos plazos de resolución: Para resoluciones que dependan internamente de la institución, plazo no mayor a cuarenta días hábiles. Para resoluciones que dependan de factores externos a la institución, plazo no mayor a setenta días hábiles. Para casos excepcionales, el plazo deberá ser analizado por el Comité de Evaluación de Quejas y quedará establecido en el acta correspondiente.	Consejo de Administración Sesión: DL-916/2016 Fecha: 21/07/2016	21/07/2016

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 Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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

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

ANEXA ALGÚN DOCUMENTO*: SI NO

ESPECÍFIQUE:

MEDIO POR EL CUAL PRESENTÓ LA QUEJA O RECLAMO:

- Página Web Presencial
 Teléfono Otro, especifique:

Agradecemos sus observaciones y serán atendidas en el menor tiempo posible ¡GRACIAS!

FIRMA RECLAMANTE: _____

Información a completar por FISDL

NOMBRE OFICIAL OIR*: _____
1er. Apellido 2do. Apellido Nombre(s)

FIRMA*: _____ FECHA: _____
Día mes año

INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL FORMULARIO

- Llenar a maquina o con letra molde legible.
- La Oficina de Información y Respuestas te auxiliará en el llenado.
- Cuando la queja o denuncia no sea de la competencia de la entidad o dependencia ante la cual se presenta, la Oficina de Información y Respuestas indicará debidamente al reclamante, en un plazo no mayor de cinco días siguientes a la presentación.
- Cuando se requiera realizar una queja o denuncia de diferente indole, deberás presentarla cada una en un formato independiente.
- Tus datos personales son importantes para informarle del seguimiento del caso.
- Con el número de correlativo puedes pedir información acerca de tu solicitud.

***Información requerida**



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

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 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 Sesión: DL-897/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

FORMULARIO: ACTA DE RESOLUCIÓN 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 Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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

Formulario: Acta de Resolución a Quejas	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	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: _____



Formulario: Acta de Resolución a Quejas	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	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 Sesión: DL-650/2011 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

FORMULARIO: INFORME DE QUEJAS RECIBIDAS DEL (DÍA) AL (DÍA) DE (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> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO 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

Formulario: Informe de Quejas recibidas del (dia) al (dia) de (mes) de (año).	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	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



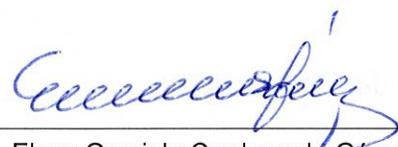
Formulario: Informe de Quejas recibidas del (día) al (día) de (mes) de (año).	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/09/2014	6	FO-D.3.2.1.2-4-1	

Historial de Cambios

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
---	0	Creación y aprobación del formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 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". Se eliminó la columna de "Tipo".	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

FORMULARIO: DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD Y 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 Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO 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



Formulario: Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	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 # _____



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

Historial de Cambios

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

PROCEDIMIENTO DE GESTIONAR AVISOS O DENUNCIAS HACIA PERSONAL DEL FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuesta	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

I. Objetivo General:

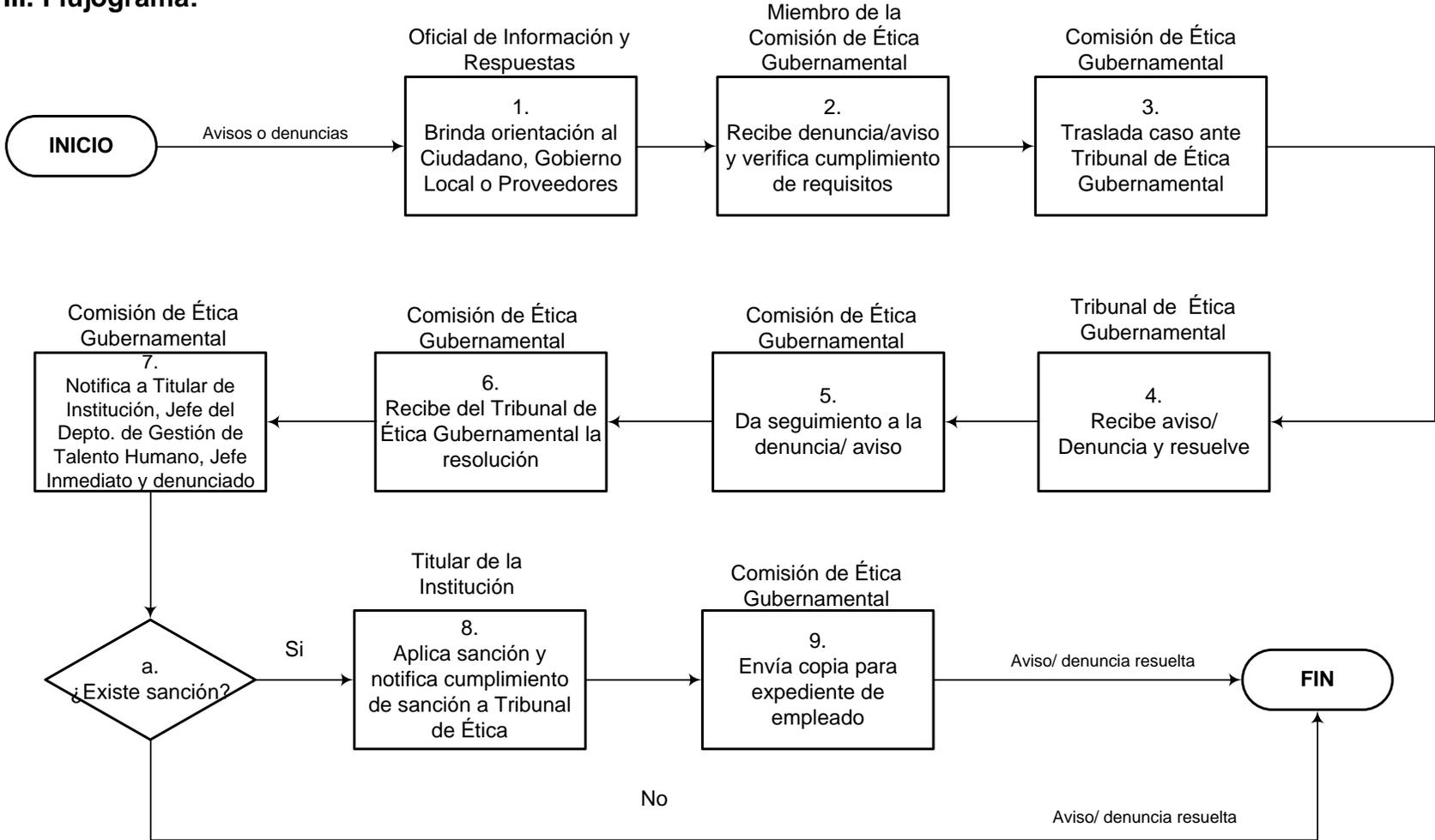
Promover la transparencia recibiendo y atendiendo adecuadamente los requerimientos de la ciudadanía en general, Gobiernos Locales y Proveedores, dados a conocer mediante un aviso o denuncia hacia el Personal del FISDL, que cumpla con las condiciones establecidas en la Ley de Ética Gubernamental y que 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.

Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

III. Flujograma:



Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Brinda orientación al Ciudadano, Gobierno Local o Proveedores</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>Recibe denuncia/ aviso y verifica cumplimiento de requisitos</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>Traslada caso ante Tribunal de Ética Gubernamental</p> <p>Traslada denuncia/ aviso y anexos recibidos al Tribunal de Ética Gubernamental, utilizando los</p>	Comisión de Ética Gubernamental		No

Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	canales establecidos para tal fin y por medio de elaboración de nota de remisión.			
4	Recibe aviso / denuncia y resuelve Recibe aviso / denuncia conforme a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental.	Tribunal de Ética Gubernamental		No
5	Da seguimiento al aviso/ denuncia El Tribunal de Ética Gubernamental realiza el procedimiento de investigación y resolución al aviso/ denuncia interpuesta, utilizando sus procedimientos establecidos. La Comisión de Ética Gubernamental da seguimiento al procedimiento realizado por el Tribunal.	Comisión de Ética Gubernamental		No
6	Recibe del Tribunal de Ética Gubernamental la resolución 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	Notifica a Titular de Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, Jefe inmediato y denunciado 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	¿Existe sanción? Si existe sanción continua con la actividad "Aplica sanción y notifica de cumplimiento de sanción al Tribunal de Ética Gubernamental". Si no hay sanción, el procedimiento finaliza.			No
8	Aplica sanción y notifica cumplimiento de sanción a Tribunal de Ética Gubernamental 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

Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
9	Envía copia para expediente de empleado Remite copia de la sanción impuesta al Departamento de Gestión del Talento Humano para que sea ingresada al expediente del empleado sancionado. Fin del procedimiento.	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
Remisión de	Jefe inmediato	Presidente de	Archivo de	Correlativo	1 año	Archivo de la

Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
sanción aplicada	del empleado sancionado	Comisión de Ética Gubernamental	Gestión del Talento Humano	asignado		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

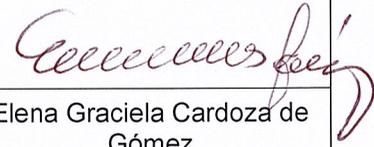
VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
-	0	Creación y aprobación del procedimiento.	Consejo de Administración Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	En la columna de "Descripción de Actividades", se agregaron las actividades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

Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.1.3-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>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
3	4	<p>Cambio en el código del procedimiento:</p> <p>De PO-D.3.1.4 a PO-D.3.1.3.</p>	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-865/2015</p> <p>Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DE RESULTADOS INSTITUCIONALES Y/O MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Carlos Martín Maceda Martínez	Mauricio Wilfredo Sandoval Cruz	Elena Graciela Cardoza de Gómez
Cargo:	Especialista de Planificación	Jefe del Departamento de Planificación	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional
Fecha:	01/06/2015	08/06/2015	15/06/2015
<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-938/2015	Fecha: 29/06/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

I. Objetivo General

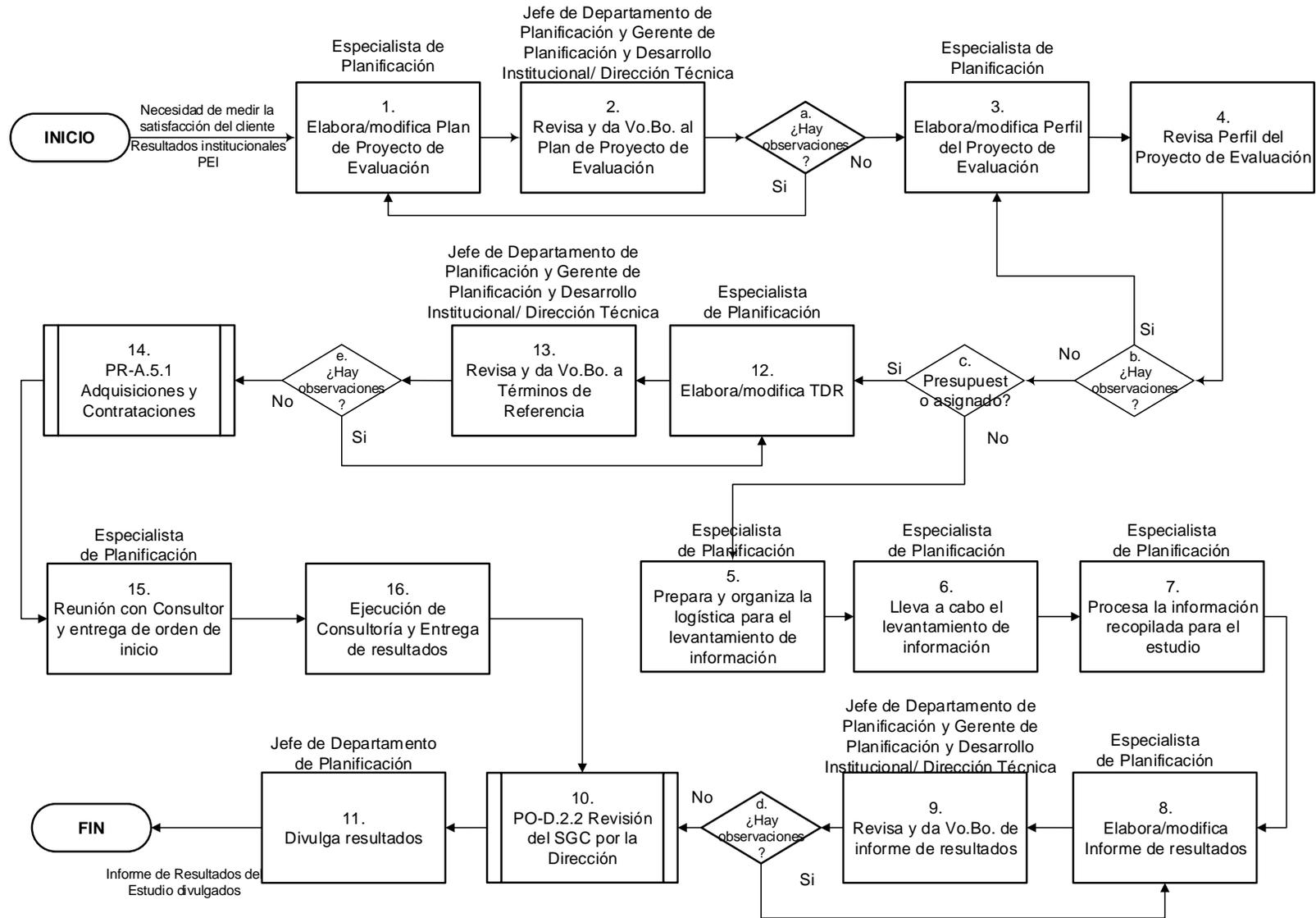
Medir los avances que se han obtenido en los resultados institucionales y el nivel de satisfacción de los participantes que han sido atendidos por el FISDL, con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

II. Alcance

Conocer los niveles de satisfacción de los participantes, gobiernos locales y representantes de las agencias de cooperación de las intervenciones ejecutadas por el FISDL, en cumplimiento a los requisitos de la normativa ISO 9001-2008. Así mismo, valorar si el FISDL ha logrado contribuir en mejorar la calidad de vida en la población atendida según se ha planteado en los resultados estratégicos institucionales. Esta medición contribuye a identificar oportunidades de mejora en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

III. Flujograma:



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	<p>Define las necesidades de evaluación de los resultados institucionales y/o medición de la satisfacción del cliente.</p> <p>Se elabora/modifica Plan de Proyecto de Evaluación.</p> <p>De acuerdo a los criterios definidos para la evaluación y/o medición, se elabora un plan donde se calendariza las fechas en que se realizarán las mediciones.</p> <p>Presenta Plan de Proyecto de Evaluación para revisión y visto bueno del Jefe de departamento de Planificación y Gerente de Planificación y Desarrollo o Dirección Técnica, si es requerido.</p>	Especialista de Planificación		No
2.	<p>Revisa Plan de Proyecto de Evaluación.</p> <p>Verifica que el Plan de Proyecto de Evaluación, se haya elaborado de acuerdo a los criterios y características establecidas y valora su adecuación y pertinencia.</p> <p>Dicha revisión se aprueba por medio de la rúbrica en los documentos del Jefe de departamento de Planificación y Gerente de Planificación y Desarrollo o Dirección Técnica, si es requerido.</p>	Jefe del Departamento de Planificación y Gerente de Planificación y Desarrollo o Dirección Técnica		Si
a.	<p>¿Hay Observaciones?</p> <p>En el caso de que el Plan de Proyecto de Evaluación sea aprobado, el flujo sigue hacia la actividad 3 “Elabora/modifica perfil del Proyecto de Evaluación”.</p> <p>Si se formulan observaciones regresa a la actividad 1 para su modificación.</p>			

Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
3.	<p>Elabora/modifica Perfil del Proyecto de Evaluación.</p> <p>Elabora el Perfil del Proyecto de Evaluación de acuerdo a los criterios definidos para la evaluación, 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"> • Objetivo de la evaluación /medición • Alcance de la evaluación/medición • Aspectos metodológicos • Universo a investigar • Muestra seleccionada a investigar • Cronograma de actividades <p>Presenta perfil del proyecto e instrumento de medición para revisión y aprobación del Jefe de Planificación.</p>	Especialista de Planificación		No
4.	<p>Revisa Perfil del Proyecto de Evaluación.</p> <p>Verifica que el Perfil del Proyecto de Evaluación y el instrumento de medición, se hayan elaborado de acuerdo a lo establecido en la actividad 3 y valora su adecuación y pertinencia. Dicha revisión se realiza por medio de la rúbrica del Jefe de Planificación, en los documentos.</p>	Jefe de departamento de Planificación		Si
b.	<p>¿Hay Observaciones?</p> <p>En el caso de que el Perfil del Proyecto de Evaluación e instrumento sean aprobados, se pregunta si el Proyecto tiene presupuesto asignado.</p>			



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Si se formulan observaciones regresa a la actividad 3 para su modificación.			
c.	<p>Existe presupuesto asignado?</p> <p>Si la Gerencia de Finanzas aprueba fondos para la realización del estudio por parte de un consultor o firma consultora pasa a la actividad 12, "Elabora/modifica TDR".</p> <p>Si no aprueba fondos pasa a la actividad 5 "Prepara y organiza la logística para el levantamiento de información".</p>			
5.	<p>Prepara y organiza la logística para el levantamiento de información</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"> 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. <p>Organizar al menos una jornada de capacitación con quienes darán apoyo en la actividad. Debe llenarse un listado de asistencia para ésta actividad.</p>	Especialista de Planificación		No
6.	<p>Levantamiento de Información.</p> <p>Se lleva a cabo el levantamiento de información, que será insumo para la siguiente actividad.</p>	Especialista de Planificación		No
7.	<p>Procesa la información recopilada para el estudio.</p> <p>La información obtenida es representada, simplificada, analizada e interpretada para el estudio.</p> <p>Si la recolección se realiza con estudiantes son éstos quienes realizan el procesamiento. Si la</p>	Especialista de Planificación con apoyo de estudiantes de servicio social		No

Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	recolección la hace el Técnico/Especialista de Planificación, éste es el encargado del procesamiento de información. De preferencia debe obtenerse una base de datos en formato del programa estadístico SPSS.			
8.	Elabora/ modifica Informe de Resultados Elabora el informe de resultados considerando la información compilada en la base de datos construida en la actividad 7. En la elaboración del informe deben considerarse los criterios planteados al inicio del procedimiento, estipulados en el perfil del estudio, de manera de determinar el cumplimiento o no de los mismos.	Especialista de Planificación		No
9.	Revisa y da Visto Bueno el Informe de Resultados. Revisa Informe verificando los cálculos realizados y los resultados obtenidos. La aprobación del informe de resultados se hace constar por medio de una rúbrica del Jefe de Planificación en los documentos.	Jefe del Departamento de Planificación y Gerente de Planificación y Desarrollo o Dirección Técnica		Si
d.	¿Hay Observaciones? Si la respuesta es SI el flujo se dirige a la actividad 8 "Elabora/ modifica informe de resultados". Si sucede lo contrario, el flujo llama al procedimiento PO-D.2.2 "Revisión del SGC por la Dirección"			
10.	Procedimiento PO-D.2.2 "Revisión del SGC por la Dirección" 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			



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	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.			
11.	Divulga resultados. Con respecto a las evaluaciones, se enviará vía correo electrónico o en medio impreso al Comité Técnico Consultivo, dejando a criterio de los miembros del comité solicitar una presentación. 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.	Jefe de Planificación		No
12.	Elabora/modifica TDR Se elaboran los Términos de Referencia para iniciar el proceso de contratación de consultor o consultoría externa	Especialista de Planificación		No
13.	Revisa y da visto bueno a TDR. Revisa TDR verificando la características técnicas y los criterios de selección	Jefe del Departamento de Planificación y Gerente de Planificación y Desarrollo o Dirección Técnica		Si
e.	¿Hay Observaciones? Si la respuesta es SI el flujo se dirige a la actividad 12 "Elabora/ modifica TDR. Si sucede lo contrario, el flujo se dirige al procedimiento PR-A.5.1 Adquisiciones y Contrataciones.			
14.	Proceso PR-A.5.1 Adquisiciones y			



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Contrataciones Se hace un llamado al proceso de Adquisiciones y Contrataciones PR-A.5.1, con el objetivo de realizar la contratación de una entidad para elaborar el estudio.			
15.	Reunión con Enditad externa contratada y entrega de orden de inicio. Se convoca a reunión con entidad externa contratada y entrega orden de inicio para la evaluación de resultados institucionales y/o medición de la satisfacción del cliente.	Especialista de Planificación		No
16.	Ejecución de consultoría y entrega de resultados. Consultor externo efectúa evaluación de resultados institucionales y/o medición de la satisfacción del cliente.			

V. Documentos Relacionados:

- Plan Estratégico Institucional.
- Evaluación de los programas realizados por el departamento de Diseño y Evaluación de la Dirección Técnica.

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Perfil de proyecto	Técnico/ Especialista de Planificación	Técnico/ Especialista de Planificación	Archivo físico	Cronológico	2 años	Archivo General FISDL
Instrumento de	Técnico/	Técnico/	Archivo	Cronológico	2 años	Archivo



Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

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



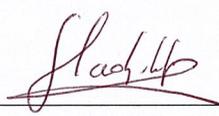
Procedimiento Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.2-3	

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 Sesión: DL-650/2011 Fecha: 17/03/2011	17/03/2011
0	1	Fusión con el procedimiento PO-D.1.4-0 Evaluaciones Internas. 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 Sesión: DL-739/2012 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. Se incluyó en el 10, el llamado al procedimiento de Revisión del SGC por la Dirección (PO-D.2.2).	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
2	3	Actualización del procedimiento, se modificó lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo • Alcance • Flujograma • Descripción de actividades 	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE AUDIENCIAS DE INFORMACIÓN Y CONSULTA/ VISITAS TERRITORIALES Y SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS ADQUIRIDOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4

FISDL

	Elabora / Modifica	Responsable	
Firma:			
Nombre:	Milton Douglas Cortez	Gladis Eugenia Schmidt de Serpas	
Cargo:	Asesor de Proyectos de Inversión	Presidenta del FISDL	
Fecha:	01/06/2015	15/06/2015	
	<i>Visto Bueno</i> Comité Técnico Consultivo FISDL	APROBADO Consejo de Administración FISDL	
	Recomienda: Comité Técnico Consultivo	Aprueba: Consejo de Administración	
	Sesión: DL-938/2015	Sesión: DL-865/2015	Fecha: 02/07/2015



Vigencia a partir de: 02/07/2015

Handwritten signature

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

I. Objetivo General

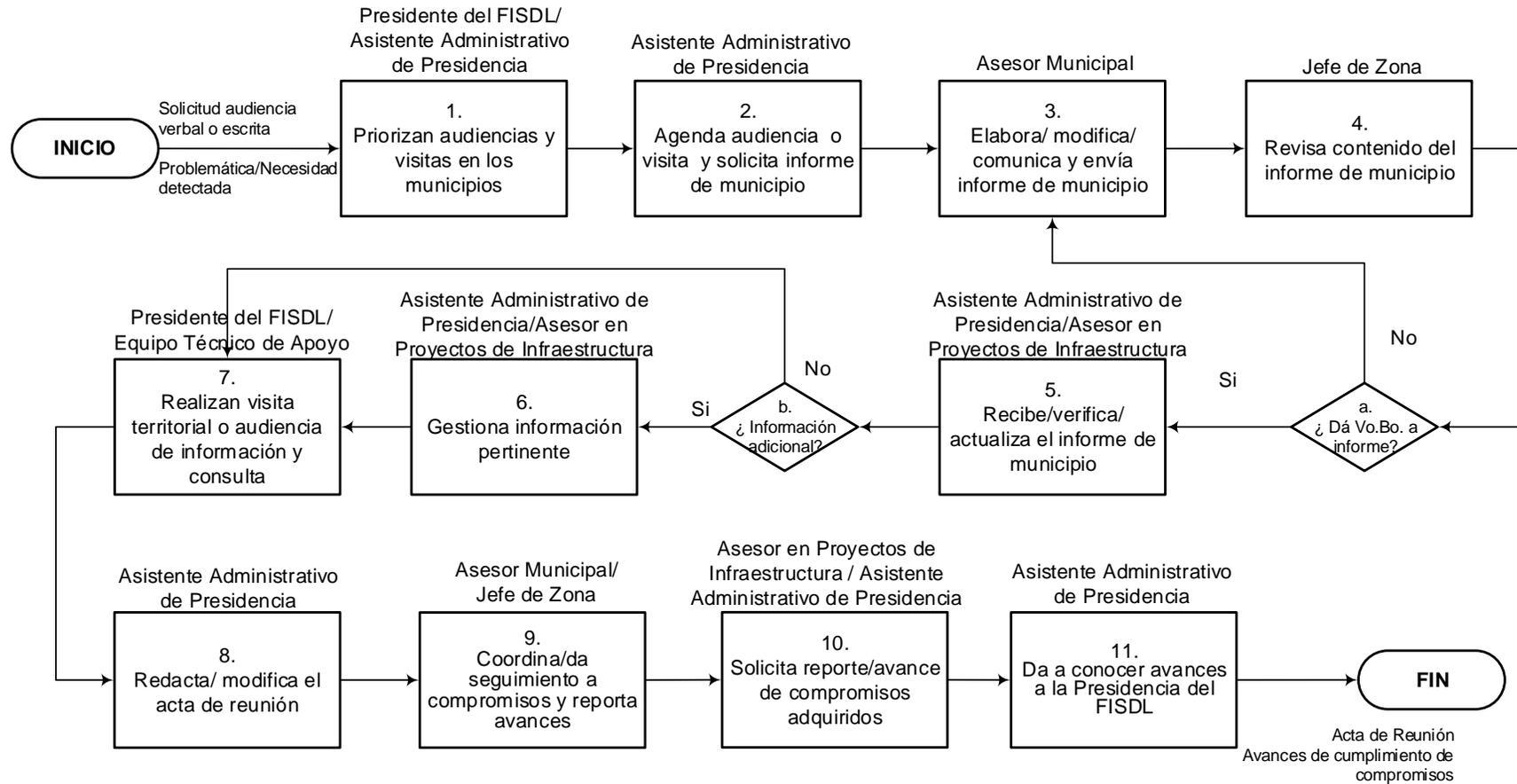
Facilitar a las Alcaldes y Alcaldesas un mecanismo para el ejercicio de la transparencia, que consiste en un espacio de interacción con la Presidencia del FISDL y los Gobiernos Locales, desarrollado con una dinámica informativa, consultiva y/o resolutive, sobre asuntos de interés particular de ambas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

II. Alcance

El proceso inicia con la gestión de audiencia que realizan los Alcaldes y Alcaldesas o si se detecta alguna necesidad/problemática, para tratar determinados temas tomando acuerdos sobre estos y que posteriormente se les dará seguimiento para el cumplimiento de los objetivos.

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

III. Flujograma:



EQUIPO TÉCNICO DE APOYO

- Jefe de Zona
- Asesor Municipal
- Asesor en Proyectos de Inversión
- Asistente Administrativo de Presidencia
- Personal requerido



Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

V. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Priorizan audiencias y visitas en los municipios</p> <p>Las visitas territoriales son programadas por la Presidencia del FISDL al identificar una problemática/necesidad de realizar una visita a los municipios.</p> <p>Asimismo, los alcaldes/ alcaldesas pueden solicitar por medio de correspondencia, vía telefónica o correo electrónico una audiencia de información y consulta en las oficinas del FISDL o en territorio.</p>	Asistente Administrativo de Presidencia/Presidente del FISDL		No
2	<p>Agenda audiencia o visita y solicita informe de municipio</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>	Asistente Administrativo de Presidencia		No
3	<p>Elabora/ modifica y envía informe de municipio</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 de preferencia 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</p>	Asesor Municipal	FO-D.3.2.3-1 Informe de Municipio	No

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	audiencia o visita en un plazo más corto.			
4	<p>Revisa contenido del informe de municipio.</p> <p>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 remite el informe por medio de correo electrónico al Asistente Administrativo de Presidencia. Se entenderá que el envío del informe que realice el Jefe de Zona correspondiente es equivalente a tener visto bueno del documento.</p> <p>En caso de tener observaciones devuelve al Asesor Municipal para que lo complete.</p>	Jefe de Zona		Si
a	<p>¿Da Visto Bueno a informe?</p> <p>Si da Visto Bueno, remite el informe al Asistente Administrativo de Presidencia/Asesor en Proyectos de Infraestructura quienes continúan con la actividad 5“Recibe, verifica e imprime informe del municipio”. Si no da Visto Bueno regresa al Asesor Municipal, a la actividad 3 “Elabora/modifica/comunica y envía informe de municipio”.</p>			
5	<p>Recibe, verifica e imprime informe de municipio</p> <p>El Asistente Administrativo de Presidencia/Asesor en Proyectos de Infraestructura realizan una revisión del documento en cuanto a redacción y ortografía. Luego verifican información general del municipio, proyectos sociales y de infraestructura existentes o en formulación, posible problemáticas y solicitudes de</p>	Asistente Administrativo de Presidencia/Asesor en Proyectos de Infraestructura		No

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<p>proyectos nuevos.</p> <p>El Asesor en Proyectos de Infraestructura, asegura la coherencia del contenido y calidad de los datos proporcionados.</p> <p>De ser necesario, completa el informe con información adicional, consultando al Asesor Municipal.</p>			
b	<p>¿Información adicional?</p> <p>Si el informe requiere información adicional, continúa con la actividad “Gestiona información pertinente y actualiza informe de municipio”. Si no requiere información adicional, continúa con la actividad “realizan visita territorial o audiencia de información y consulta”.</p>			
6	<p>Gestiona información pertinente y actualiza informe de municipio.</p> <p>Solicita información adicional directamente al Asesor Municipal y la incorpora al informe, previo a la visita territorial o audiencia de información y consulta.</p>	<p>Asistente Administrativo de Presidencia/Asesor en Proyectos de Infraestructura</p>		
7	<p>Realizan visita territorial o audiencia de información y consulta</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"> • Jefe de Zona • Asesor Municipal • Asesor en proyectos de inversión • Asistente de la Presidencia • Personal requerido 	<p>Presidencia del FISDL y Equipo Técnico de Apoyo</p>		No

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
8	Redacta/ modifica el acta de reunión Redacta el acta de la reunión, estableciendo los acuerdos tomados.	Asistente Administrativo de Presidencia		No
9	Coordina/da seguimiento a compromisos y reporta avances Realiza seguimiento a los compromisos adquiridos en la visita territorial o audiencia de información y consulta. Luego reporta al Asesor de Proyectos de Infraestructura.	Asesor Municipal/Jefe de Zona		
10	Da seguimiento a cumplimiento de compromisos con Jefaturas involucradas Cuando sea requerido, solicita que los Jefes de Zona reporten avance en las gestiones realizadas para el cumplimiento de los compromisos establecidos por Presidencia.	Asesor en Proyectos de Infraestructura / Asistente Administrativo de Presidencia		No
11	Da a conocer avances a la Presidencia del FISDL y remite informe de audiencias y visitas de territorio realizadas al Técnico Web Se informa al Presidente del FISDL sobre los avances. Para cada audiencia o visita de territorio se prepara una hoja informativa, que contenga la fecha, municipio, listado de asistentes y foto y se remite al Técnico Web de firma electrónica para su publicación en la Página Web. Fin del procedimiento.	Asistente Administrativo de Presidencia		No

VI. Documentos Relacionados:

- Política de Transparencia
- Ley de Ética Gubernamental
- Mapa de pobreza y vulnerabilidad



Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

VII. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
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	Físico: Archivo de Presidencia Digital: Unidad H:/ Presidencia/ Sitio Web	cronológico	Indefinido	Indefinido

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

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 Sesión: DL-650/2011 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"> • Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas • Jefe de Zona • Asesor Municipal • Técnico de Comunicaciones/ Técnico de Relaciones Públicas • Personal requerido" <p>Se eliminó la actividad "12. Remite memoria a Gobiernos Municipales asistentes a la Audiencia".</p>	Presidenta del FISDL Fecha:20/08/2012	24/08/2012

Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>Se cambió la actividad “Solicita 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 Sesión: DL-739/2012 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 Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014</p>	01/10/2014
3	4	<p>Se revisó y actualizó todo el procedimiento en el cual se eliminaron actividades adecuándolas a las necesidades actuales: entre ellas el segundo visto bueno al informe y agregando la decisión “¿información adicional?” También la actividad “Gestiona información pertinente”.</p>	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015</p>	02/07/2015



Procedimiento de Atención de Audiencias de Información y Consulta/ Visitas Territoriales y Seguimiento de compromisos adquiridos	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	02/07/2015	4	PO-D.3.2.3-4	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>Se elimina el formulario FO-D-3.2.3-2 Matriz de Seguimiento a Compromisos.</p> <p>El informe de audiencias y visitas realizadas ya no se le envía al Técnico Web.</p>		