

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código

FISDL

	Elabora / Modifica	Visto Bueno	Responsable
Firma:			
Nombre:	Luz Marlene Aguilar Martinez	Marco Antonio Leiva Garay	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Auxiliar de Servicio al Cliente	Jefe de Departamento Administrativo	Gerente General
Fecha:	XX/XX/2019	xx/xx/2019	XX/XX/2019
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	



INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

INDICE

I. OBJETIVO GENERAL.....	3
II. ALCANCE.....	3
III. CORRESPONDECIA EXTERNA RECIBIDA	¡Error! Marcador no definido.
III.1. Entidades.....	3
III.2. Clasificacion	¡Error! Marcador no definido.
III.3. Responsable.....	3
IV. PROCESO DE RECEPCION	4
V. INGRESO EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA	5
V.1. Excepciones	6
VI. RADICACION Y RESGUARDO	6
VII. REMISION AL ARCHIVO	6
VIII. ANEXOS.....	7
IX. Historial de Cambios.....	11

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

I. OBJETIVO GENERAL

Establecer las disposiciones para la asignación, registro, proceso y control de la correspondencia externa recibida en el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador (FISDL).

II. ALCANCE

Desde la recepción de la correspondencia en la ventanilla de atención al público hasta la actualización en el sistema de correspondencia de la acción realizada por parte del responsable de la nota.

III. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

III.1. Entidades

El FISDL, como institución posee relación con diferentes entidades: Ministerios, Secretarías, municipalidades, entidades autónomas, ADESCOS, Centros Escolares, población en general, las cuales remiten al FISDL correspondencia, lo cual genera una acción a las distintas áreas involucradas.

III.2. Clasificación

La correspondencia que se clasifica al momento de su ingreso utilizando el “asunto” al que está referido de la siguiente manera:

1. Nota
2. Remitiendo Respuesta
3. Información para Auditoría
4. Invitación
5. No objeción
6. Solicitud de Proyecto
7. Jornada de Capacitación
8. Convocatoria a Reunión
9. Solicitud de Información
10. Solicitud Audiencia
11. Otros

III.3. Responsable

La institución tiene habilitadas en sus sedes ubicadas en San Jacinto, Santa Elena y San Miguel ventanillas de recepción de correspondencia externa en la cual será recibida. La responsable del registro en el sistema de seguimiento de la correspondencia será la Auxiliar de Atención al Cliente ubicada en la sede Santa Elena, donde toda aquella correspondencia recibida en las otras sedes deberá ser canalizada ya sea en físico o por medios electrónicos. Se exceptúa de esta disposición cualquier tipo de notificación

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

legal a la institución la cual podrá ser remitida directamente y de forma inmediata al Departamento Legal de la institución, para evitar que los plazos de respuesta (en caso de tenerlos), se venzan.

IV. PROCESO DE RECEPCION

La Auxiliar de Servicio al Cliente del Departamento Administrativo, efectuará el siguiente proceso de revisión y asignación:

1. Revisar el documento recibido para corroborar si detalla la existencia de documentos anexos/adjuntos para asegurarse que han sido recibidos de forma completa.
2. Se coloca el sello de RECIBIDO detallando el nombre de la persona que la recibió, fecha y hora. (ANEXO IMAGEN 1)
3. Se coloca el sello con la información de la NOTA DE ACCION. (ANEXO IMAGEN 2), en este se detalla a la unidad organizativa que se le anexa la correspondencia para su seguimiento, y aquellas otras unidades que tienen relación con la misma. Adicionalmente se copia Presidencia y Gerencia General según sea el caso.
4. Se lee la nota detenidamente para lograr identificar el asunto de que trata y se coloca la NOTA DE ACCION a la Gerencia/Departamento responsable de responderla. También se debe de identificar a las otras Gerencias/Departamentos involucradas en el asunto que la nota menciona, para conocimiento y posterior seguimiento.
5. Si se tiene duda en la asignación de alguna nota, se debe consultar a las asistentes de las Gerencias para estar seguros en la asignación de la NOTA ACCION.
6. Con los sellos de recibido y con el sello de la acción, se digitaliza el documento, se guarda en un archivo con el nombre: ACCION + NUMERO DE ACCION+ NOMBRE DE LA GERENCIA DONDE FUE ASIGNADA+ ASUNTO DE LA NOTA, dentro de la carpeta del mes y año correspondiente creada en el archivo digital

V. INGRESO EN EL SISTEMA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Digitalizado y guardado electrónicamente el documento, se procese a ingresarlo al SISTEMA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA.

1. El sistema de control de correspondencia automáticamente genera el número CORRELATIVO DE LA NOTA DE ACCION. (ANEXO AMAGEN 3).
2. Para ingresar la NOTA DE ACCION se procede a abrir el sistema con el nombre del usuario y contraseña. Una vez abierto se procede a ingresar a este. (ANEXO IMAGEN 4).
3. En el sistema de despliega una ventana con campos de información a completar. (ANEXO IMAGEN 5).
 - a. PROCEDENCIA de la nota Nombre de la entidad remite la nota.
 - b. TIPO DE DOCUMENTO: se selecciona el tipo de documento, de acuerdo a la CLASIFICACION establecida (III. 2).

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

- c. **PLAZO:** el plazo establecido para realizar la debida evacuación de la NOTA DE ACCION es de 3 días hábiles, contando el día posterior al cual la nota fue recibida y asignada a la unidad responsable.
- d. **AREA:** se seleccionara el nombre de la Gerencia, Departamento o dependencia a la cual se le asignara la NOTA DE ACCION para que dé la respuesta pertinente. También se selecciona el nombre del asistente o secretaria de dicho departamento o Gerencia a la cual se le asigno la nota, para que realice el seguimiento respectivo.
- e. **FECHA DE INGRESO:** Detalla la fecha en la cual se dio por recibida la nota que se ingresó al sistema.
- f. **FECHA IMPRESA EN EL DOCUMENTO:** esta se refiere a la fecha en la cual el documento fue emitido e impreso.
- g. **PRIORIDAD:** Baja – Media – Alta. Esta se establece, dependiendo del tipo de documento que es y si este detalla alguna fecha límite para poder dar respuesta.
4. Una vez completado todos los campos con la información que se solicita se despliega una segunda ventana, en la cual hay otros campos a completar con mas información. (ANEXO IMAGEN 6).
 - a. **ASUNTO:** se escribe una síntesis de lo que la nota recibida trata.
 - b. **AREA:** se selecciona el departamento o Gerencia a las cuales se les remitirá copia de la NOTA DE ACCION para conocimientos de ellos, en caso que la nota también les involucre a participar para evacuarla. Se puede agregar cuantas sean necesarios. Departamento o Gerencias sea necesario que conozcan de la nota.
 - c. De todas las notas que se ingresan en el SISTEMA DE CORRESPONDENCIA se estará remitiendo copia a la GGE, PRE y DTC.
5. Se adjunta al sistema la NOTA DE ACCION digitalizada con lo cual todos los involucrados tendrán acceso a ella. Una vez concluido este paso el sistema enviara una notificación a cada destinatario de la NOTA DE ACCION. (ANEXO IMAGEN 7).
6. Así finaliza el proceso de ingreso de CORRESPONDENCIA y asignación de NOTAS DE ACCION (ANEXO IMAGEN 8)

V.1. Excepciones

V.1.1 Correspondencia de carácter personal de los funcionarios y empleados de la institución que impliquen trámites procedentes de: PGR, FGR, TRIBUNALES y referentes a demandas laborales, embargos salariales, demandas de cuotas alimenticias y otros de carácter legal; se entregarán directamente al Departamento de Gestión del Talento Humano sin generar ningún tipo de copia.

V.1.2 Correspondencia de PROCESOS DE LICITACIONES dirigidas al DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES, son recibidas directamente por el Dpto. ACI, debido a los tiempos que se establecen en dichos procesos.

VI. RESGUARDO

Finalizado todo el proceso de ingreso al SISTEMA DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA la nota original en físico se archiva en de acuerdo a los lineamientos que dicta la Unidad de Gestión Documental y Archivos, clasificados por mes; en orden correlativo del menor al mayor; cronológicamente del antiguo al más reciente.



INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

Estas notas son retenidas durante 1 año en poder del AUXILIAR DE ATENCION AL CLIENTE. Como archivo de gestión

VII. REMISION AL ARCHIVO

Transcurrido el año las NOTAS DE ACCION, son remitidas al DEPARTAMENTO DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO en cajas debidamente señalizadas para su resguardo.

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

VIII. ANEXOS

VIII.1 Imagen 1



VIII.2 Imagen 2

FISDL									
FECHA	___/___/___	PLAZO	___/___/___						
ASIGNADA A:	_____								
ASUNTO:	_____								
PRE	DAI	GPD	GGE	DCR					
DLE	DTC	GDS	GIN	GST					
GFI	DGT	DAD	ACI	OIR					
NOTA DE ACCION #	_____								

INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

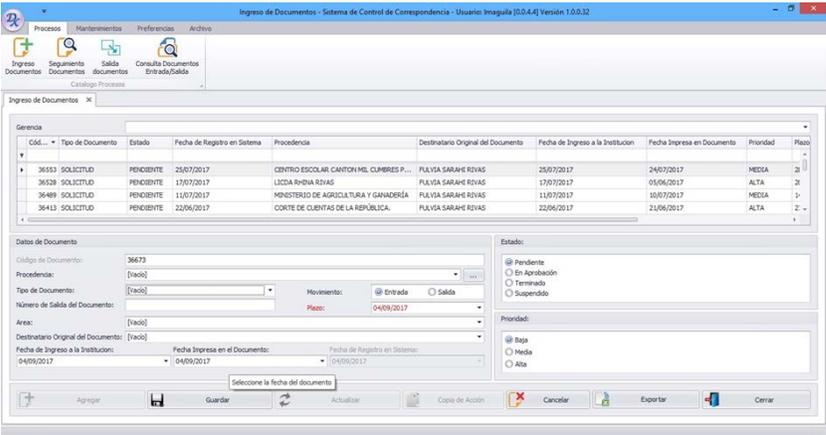
VIII.3 Imagen 3



VIII.4 Imagen 4

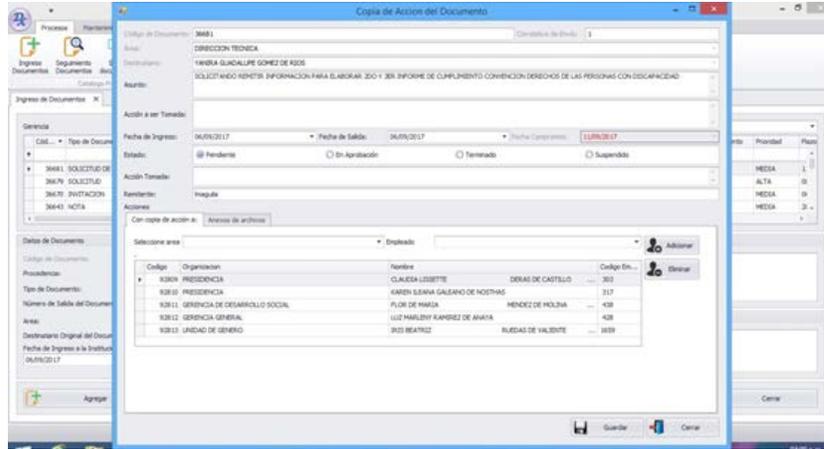


VIII.5 Imagen 5

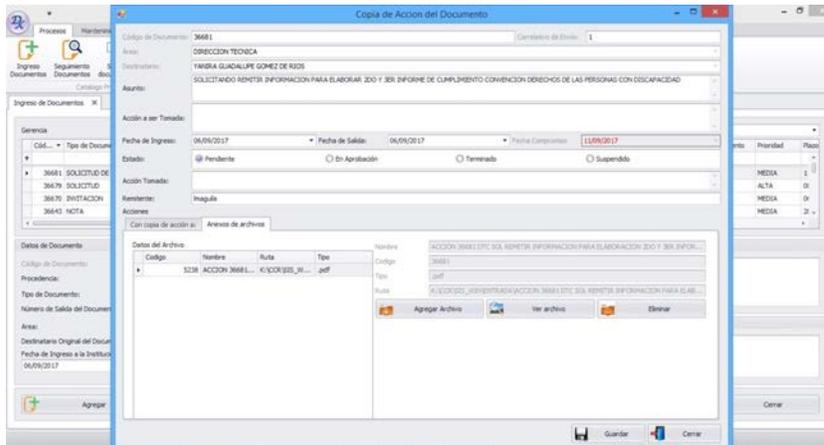


INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

VIII.6 Imagen 6



VIII.7 Imagen 7



INSTRUCTIVO PARA LA RECEPCION, REGISTRO ASIGNACION E INGRESO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA INSTITUCION	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL

VIII.8 Imagen 8

