



# Manual de gestión de *correspondencia*

APROBADO POR ACUERDO MUNICIPAL NUMERO DOCE DE  
ACTA NUMERO VEINTE DE FECHA VEINTIUNO DE SEPTIEMBRE  
DEL AÑO DOS MIL VEINTIDOS



ALCALDÍA DE  
NEJAPA

Por un Nejapa  
*Diferente*

**DG** Dirección  
General

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>4</b>
<b>CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA .....</b>	<b>5</b>
<b>Correspondencia Interna .....</b>	<b>5</b>
<b>Correspondencia Externa.....</b>	<b>5</b>
<b>Responsabilidades y funciones.....</b>	<b>6</b>
<b>DESCRIPCION DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – DESPACHO MUNICIPAL.....</b>	<b>7</b>
<b>FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – DESPACHO MUNICIPAL .....</b>	<b>8</b>
<b>DESCRIPCION DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – RECEPCION MUNICIPAL.....</b>	<b>9</b>
<b>FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – RECEPCION MUNICIPAL .....</b>	<b>10</b>
<b>COMPLEMENTO/ANEXOS .....</b>	<b>11</b>

## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se establecen los lineamientos que facilitaran la Gestion Documental en la Alcaldía Municipal de Nejapa, simplificando y organizando la presentación y el adecuado manejo de la comunicación interna y externa entre las dependencias e igual manera con los usuarios, además se establecerá, organizara y normalizara la correspondencia de entrada y salida.

Este documento ha sido elaborado en cumplimiento con los Lineamientos emitidos por el instituto de Acceso a la información Pública, promoviendo el adecuado sistema de Gestión Documental, y tomando en cuenta que la comunicación puede ser de manera apropiada, eficaz y eficiente.

La recepción municipal es la encargara de recibir toda correspondencia que ingresa y sale de la Alcaldía Municipal de Nejapa, siendo la responsable de trasladar a las áreas correspondientes y/o a la persona a cuál pertenece la encomienda la cual proporcionara los servicios de recepción, registro y despacho de correspondencia que soliciten y requieran Sindicatura.

La recepción de toda correspondencia dirigida al Despacho Municipal será responsabilidad de la asistente administrativa del Alcalde Municipal, quien se encargará de trasladar a las áreas correspondientes la correspondencia, después de revisada y verificada para su seguimiento y realización del debido proceso.

## OBJETIVOS

- Garantizar que toda la correspondencia y/o documentación remitida por las dependencias administrativas, sea entregada a su destino, procurando sea trasladada a la mayor brevedad posible, reduciendo demoras, confusiones y posibles extravió de la documentación, para sí garantizar la custodia y el respaldo de la correspondencia.
- Realizar e instituir sobre la adecuada implementación de los mecanismos que puedan permitir ejercer un correcto control sobre la correspondencia interna y externa que es dirigida a la municipalidad, a través del proceso y la observación de la Normativa aplicable a los mismos, facilitando y regulando el adecuado manejo de la documentación para poder reducir el tiempo de recepción y traslado de la documentación y se garantice su custodia y resguardo.

## CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia que recibirá la recepción municipal es técnicamente recibos de servicios, correspondencia para Sindicatura Municipal,

La correspondencia que recibirá la recepción de la Asistente Administrativa del Despacho Municipal técnicamente es aquella que dirige peticiones al Alcalde o Despacho Municipal u otras dependencias de la municipalidad, tales como solicitudes, invitaciones, peticiones, prestamos de canopy, festivales de emprendedores, siempre que el Alcalde de su aprobación y así, el área correspondiente valore la factibilidad e intervenga mediante los servicios que ofrece. De igual manera, cuando se trate de solicitudes o peticiones que son dirigidas al alcalde que los promotores sociales reciben en las comunidades por parte de los comités, adesco y directivas, estas son entregadas al jefe de participación ciudadana y se encargara de entregarlas a la asistente del Despacho Municipal.

Cuando se traten de solicitudes de acceso a la información, la recepción municipal dirigirá al contribuyente o usuario a la Unidad de Acceso a la información Pública.

Cuando se trate de interponer una denuncia, queja o presente un problema Inter vecinal, la recepción dirigida a la Unidad de Contravencional y Resolución de Conflictos.

Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será registrada. La correspondencia personal, que no tienen carácter oficial y es de interés particular, se recibirá en la recepción municipal y será trasladada a quien sea dirigida en los departamentos o área correspondiente.

### **Correspondencia Interna**

Es toda aquella documentación que es generada y recibida entre las mismas unidades generadoras, como resultado del desarrollo de sus funciones y actividades.

### **Correspondencia Externa**

Es la documentación que las unidades generan para remitirlas a otras entidades e instituciones que están fuera de la municipalidad, o de igual



manera encomiendas y documentación que reciben de otras entidades, como pueden ser personas naturales o instituciones del sector público a privado entre otros.

### **Responsabilidades y funciones**

El recibido y tramitación de correspondencia ya sean recibos o facturas de servicio, encomiendas, entre otros, se encuentra centralizado en la recepción municipal.

El recibido y tramitación de correspondencia varias dirigida al Alcalde Municipal, se encontrará centralizada en la recepción de la asistente del Despacho Municipal, la cual es la única área responsable de enviar y recibir correspondencia ya sea interna o externa del mismo.

La recepción de la correspondencia dirigida al Despacho Municipal realizara el proceso siguiente:

1. Recibir y registrar la correspondencia externa e interna, donde se resaltará fecha y hora de recibido.
2. Realizar revisión de las solicitudes recibidas externas o internas
3. Clasificación de solicitudes recibidas, verificando a que área se deberán remitir según lo solicitado, luego de haber sido aprobadas para su distribución.
4. El traslado de la correspondencia se realizará al área correspondiente para su debido seguimiento, evaluación y resolución, donde deberá resaltar nombre de quien recibe documentación, fecha y hora de entrega. Además, se solicitará al área presentar informe de su resolución.

La recepción de la correspondencia oficial dirigida a la municipalidad o que sea personal, que no tienen carácter oficial y es de interés particular, deberá realizar el proceso siguiente:

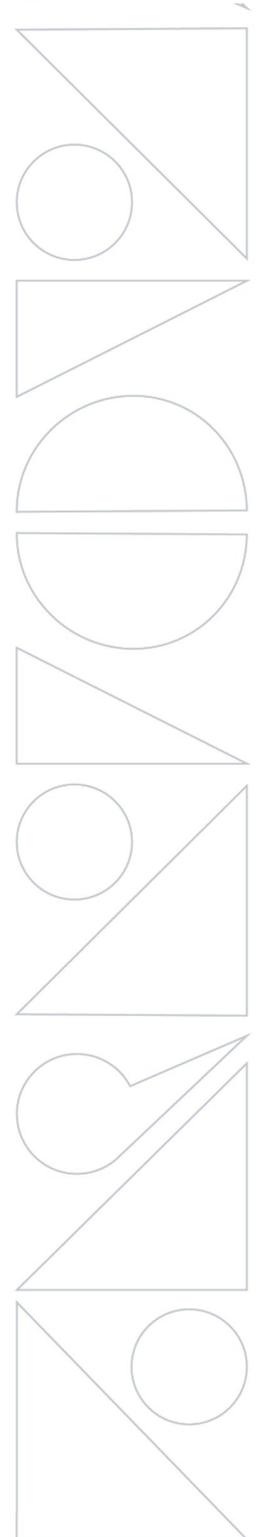
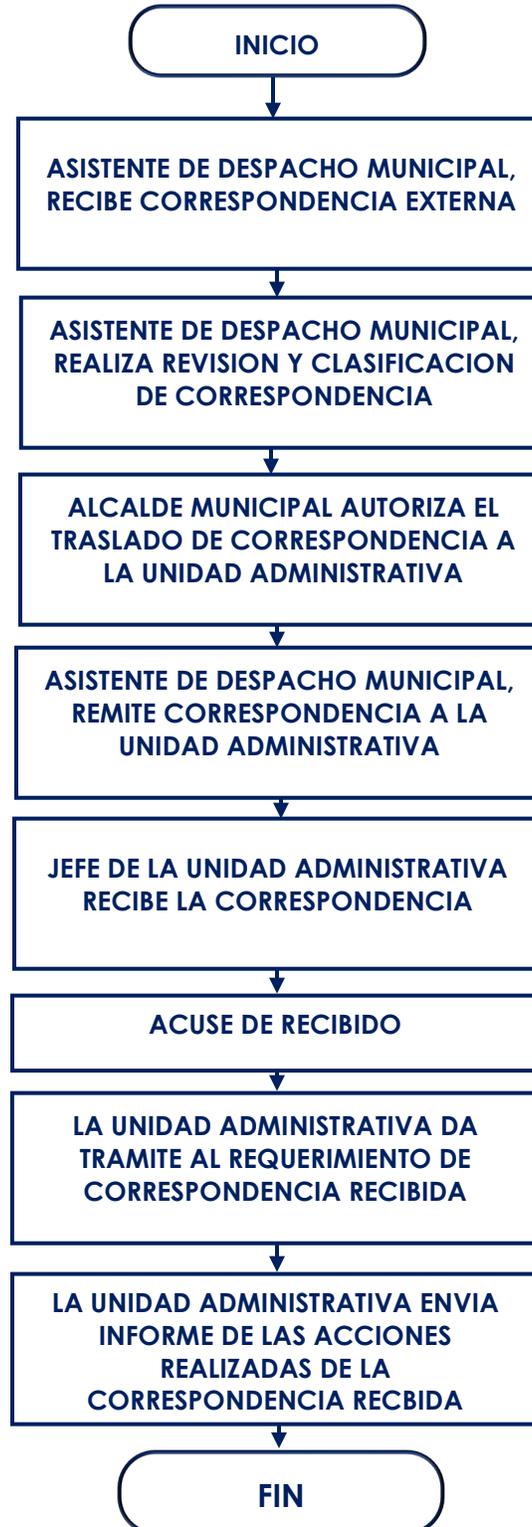
1. Recibir y registrar en el libro de correspondencia externa o interna, donde se resaltará fecha y hora de recibido.
2. Realizar revisión de las solicitudes recibidas externas o internas
3. Clasificación de solicitudes recibidas, verificando a que área se deberán remitir según lo solicitado.
4. Realizar el traslado de la correspondencia al área correspondiente para su debido seguimiento y resolución, donde deberá resaltar nombre de quien recibe documentación, fecha y hora de entrega.

**DESCRIPCION DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA  
EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – DESPACHO MUNICIPAL**

<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo</b>	<b>Observación</b>
1	Asistente de despacho	Recibir y registrar la correspondencia externa e interna donde se resaltaré fecha y hora		
2	Asistente de despacho	Realizara toda la revisión de la documentación y la clasificara según sea el rubro temático de la correspondencia recibida		
3	Alcalde Municipal	Autorizara el traslado de la información a las unidades administrativas correspondientes según la clasificación elaborada por la asistente del despacho		
4	Asistente de despacho	Remitirá la correspondencia a las unidades administrativas competentes de conocer la correspondencia recibida	Memorándum acuse de recibido	Debe dejarse constancia del traslado de la correspondencia
5	Jefe de la unidad administrativa	Recibirá y dará tramite a la correspondencia recibida		
6	Jefe de la unidad administrativa	Remitirá al despacho municipal la documentación necesaria de las acciones realizadas en el cumplimiento de los requerimientos de la correspondencia	Informe	



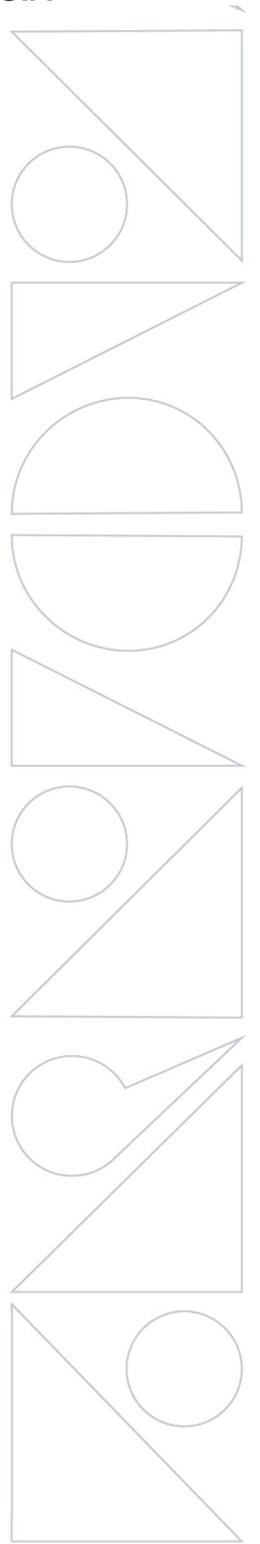
## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – DESPACHO MUNICIPAL



**DESCRIPCION DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA  
EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – RECEPCION MUNICIPAL**

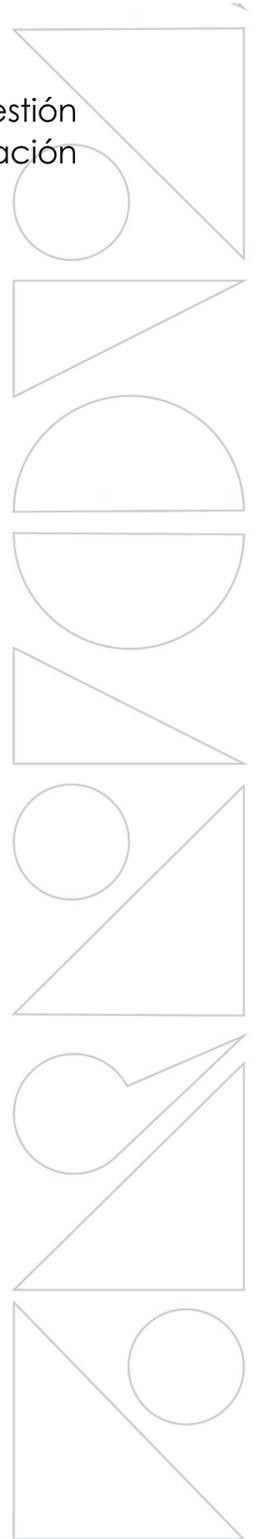
<b>Paso</b>	<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento de Trabajo</b>	<b>Observación</b>
1	Recepcionista	Recibir y registrar la correspondencia externa e interna	Libro de correspondencias	Se hará constancia de fecha y hora de la recepción
2	Recepcionista	Realizara toda la revisión de la documentación y la clasificara según sea el rubro temático de la correspondencia recibida		
4	Recepcionista	Remitirá la correspondencia a las unidades administrativas competentes de conocer la correspondencia recibida		
5	Jefe de la unidad administrativa	Recibirá y dará tramite a la correspondencia recibida según corresponda		

## FLUJOGRAMA DE PROCESO DE ENTRADA Y SALIDA DE CORRESPONDENCIA EXTERNA A LA MUNICIPALIDAD – RECEPCION MUNICIPAL

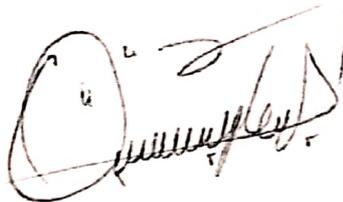


## COMPLEMENTO/ANEXOS

- Lineamiento 1 para la Creación del Sistema Institucional de Gestión Documental, emitidos por el instituto De Acceso a la información Publica.
- Ley de Acceso a la información publica Art. 76.
- Ley de procedimientos Administrativos.



EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DE NEJAPA, DEPARTAMENTO DE SAN SALVADOR, CERTIFICA: Que en el Libro de Actas de Sesiones que lleva esta Secretaría durante el presente año se encuentra el **ACTA NUMERO VEINTE, Décima Octava Sesión Ordinaria**, celebrada por el Concejo Municipal el día veintiuno de septiembre del año dos mil veintidós, que contiene el **ACUERDO NUMERO DOCE**, que literalmente dice: **ACUERDO NUMERO DOCE: El Concejo Municipal CONSIDERANDO: I.** Que se ha tenido a la vista el documento del **MANUAL DE GESTION DE CORRESPONDENCIA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE NEJAPA**, elaborado por el Director General, Licenciado Neris Balcáceres, en coordinación con las diferentes áreas involucradas, el cual es una herramienta básica con la finalidad de establecer los lineamientos que facilitarán la Gestión Documental en la Alcaldía Municipal de Nejapa, simplificando y organizando la presentación y el adecuado manejo de la comunicación interna y externa entre las dependencias e igual manera con los usuarios, además se establecerá, organizará y normalizará la correspondencia de entrada y salida. **II.** Que para realizar la debida actualización de las Normas de Control Interno Específicas de la Alcaldía de Nejapa, se pretende realizar el diseño, elaboración, evaluación y perfeccionamiento del sistema de control interno, el cual corresponderá al Concejo Municipal, Alcalde, Directores, Gerentes y Jefaturas, según se estime conveniente. **III.** Que el Artículo 30 numeral 4 del Código Municipal establece que son facultades del Concejo: "4. Emitir ordenanzas, reglamentos y acuerdos para normar el Gobierno y la administración municipal." Por lo tanto, este Concejo Municipal, en uso de sus facultades legales conferidas **ACUERDA: a)** Aprobar el **MANUAL DE GESTION DE CORRESPONDENCIA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE NEJAPA**, presentado por la Dirección General de esta municipalidad; **b)** Notifíquese a Dirección General para los efectos legales consiguientes. **Votación Unánime.** Certifíquese y Notifíquese. Y para los efectos legales correspondientes y en el ejercicio de los deberes que me señala el Código Municipal, expido, firmo y sello la presente certificación a los veintidós días del mes de septiembre del año dos mil veintidós.



**LIC. OSCAR MAURICIO PLEITEZ PORTILLO**  
**SECRETARIO DEL CONCEJO**

*Diciembre 11, 2022*