

# *ALCALDÍA MUNICIPAL DE TECOLUCA*



## *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA*

**2020**

Aprobación

Elaborado por: Edith Vanessa Serrano Martínez.  
Cargo: Oficial de Gestión Documental y Archivos  
Fecha: 10 de febrero de 2020



José Dimas Villalta Mejía  
Alcalde Municipal

Mario Remberto Góchez  
Síndico Municipal

Marta Patricia Pineda de Membreño  
Primera Regidora Propietaria

Omar Wilfredo Corea Marroquín  
Segundo Regidor Propietario

Etelvina Isabel Platero Miranda  
Tercera Regidora Propietaria

Cruz Oswaldo Amaya  
Cuarto Regidor Propietario

Rosa Elva Tobías de Cortez  
Quinta Regidora Propietaria

Rafael Antonio Ayala Hernández  
Sexto Regidor Propietario

María Edith Portillo Hernández  
Séptima Regidora Propietaria

Reina Elizabeth Guzmán Martínez  
Octava Regidora Propietaria

José León Rivas Gámez  
Segundo Regidor Suplente

César Antonio Cañas Medina  
Tercer Regidor Suplente

Rony Enmanuel Hernández Ascencio  
Secretario Municipal



Aprobado por: Concejo Municipal de Tecoluca  
Acta N° 05 Acuerdo: 41 Día: 09 de julio de 2020

## ÍNDICE

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
BASE LEGAL .....	5
1. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.....	5
4. PROCESO DE LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA .....	8
5. CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA SEDE CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TECOLUCA.....	10
6. FORMA ESQUEMÁTICA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA 10	
7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA.....	10

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento establece los lineamientos que faciliten la gestión documental de la Alcaldía Municipal de Tecoluca, con el fin de simplificar y organizar la prestación y manejo de sus comunicaciones además de establecer, organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempos y costos.

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

Secretaría o Gerencia General, proporcionará los servicios de recepción, registro y despacho de correspondencia que soliciten y requieran las unidades y departamentos, para brindarle soporte en sus actividades y garantizar la adecuada utilización de los recursos asignados.

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

### **OBJETIVO GENERAL**

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

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Garantizar que toda la correspondencia remitida por las unidades o departamentos sea entregada a su destino final, procurando evitar demoras, confusión y posible extravío.
- Garantizar la custodia y el respaldo de la correspondencia.

- Proporcionar información referente a la correspondencia a usuarios de manera ágil y oportuna.

## **BASE LEGAL**

- Lineamiento 1 para la Creación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo artículo 9, emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública.
- Art. 24 de la Constitución de la República de El Salvador.
- Art. 301 del Código Penal de El Salvador.
- Artículo 334 del Código Penal de El Salvador.
- Art. 76 de la Ley de Acceso a la Información Pública.

## **ALCANCE**

El presente manual se aplicará a todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Tecoluca que generen correspondencia para enviar o recibir documentación tanto interna como externa.

## **GENERALIDADES**

El encargado de dar el servicio de la recepción realizará la distribución de la correspondencia que genera la institución tanto interna como externa.

La Alcaldía Municipal de Tecoluca cuenta con el distrito en San Nicolás Lempa para dar el servicio de la entrega de la correspondencia, los documentos son recibidos en el área que se asignará para la correspondencia.

## **1. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA**

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

1.2 Se denominan oficios aquellos emitidos por la Gerencia General o encargados de jefaturas, dirigidas a otras entidades públicas o privadas, o a personas naturales o jurídicas, en el ejercicio de la función pública que se ejerce. Pueden ingresar en forma de oficios, informes, escritos, fax, etc.

1.3 Correspondencia Interna: Es toda aquella recibida o generada en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una oficina, independiente del medio utilizado.

1.4 Correspondencia Externa: Será la documentación que remite y se recibe la institución del sector público y privado.

1.5 Comunicaciones oficiales recibidas (Externa Recibida-ER): Comunicaciones que ingresa a la institución proveniente de otras dependencias o entidades públicas o privadas. Puede estar dirigida a los funcionarios y ser recibida personalmente por la persona encargada de la correspondencia en forma física o a través del correo o entregadas en la recepción única de la alcaldía municipal de recibo y trámite de correspondencia.

1.6 Responsabilidad y funciones: Secretaría, será la única área responsable de enviar y recibir correspondencia ya sea interna o externa en coordinación con el encargado/a de recepción de la municipalidad. El proceso que se seguirá será:

1.7 Recibir y registrar la recepción de correspondencia externa e interna, señalando la fecha y la hora de recibido con firma de quien entrega y de quien recibe.

1.8 Entregar con el motorista de la municipalidad la correspondencia a enviar al o los destinatarios correspondientes. Al hacer la entrega de la documentación se solicitará firma y nombre del encargado de recibir la documentación entregada. Para ello se utilizará un formato pre elaborado por Secretaría y autorizado por la UGDA.

1.9 La distribución de la documentación recibida en Secretaría será entregada con la modalidad de una llamada telefónica en la cual se comunicará al destinatario que puede pasar al área de Secretaría a retirar su documentación.

1.10. Genera un control de los trámites de correspondencia gestionados diariamente.

## **2. Recibo:**

2.1 Consiste en recibir la correspondencia que llega a la Alcaldía Municipal de Tecoluca.

2.3 Todos los documentos que ingresen a la Alcaldía Municipal de Tecoluca, deberán registrarse en el formulario ubicado en Secretaría.

2.4 Secretaría les asignará un número correlativo además de la fecha y hora de recibo anotada de forma manual o electrónica este será el único que tendrá validez para

efectos de las comunicaciones oficiales que ingresen a la Alcaldía Municipal de Tecoluca.

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

2.6 Secretaría no se hará responsable de la correspondencia que no sea enviada por este medio.

2.7 Recibo de Correspondencia Oficial: se recibirá y tramitará la correspondencia externa dirigida a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal de Tecoluca, por medio de Secretaría como recibo de correspondencia oficial.

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

2.9 La correspondencia oficial debe ser revisada por Secretaría o Gerencia General.

2.10 Antes de registrar la correspondencia, debe de verificar que el sobre no haya sido abierto, y que la correspondencia, no se encuentre en mal estado, si se denota alguna anomalía se dejará constancia de que así se recibió y se remitirá la observación a la jefatura de comunicaciones y protocolo.

2.11 Cuando la correspondencia que se reciba este dirigida a la Alcaldía Municipal, sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente. En el caso que no se tenga claridad sobre la dependencia competente, se informará a Gerencia General, para que decida el trámite correspondiente.

2.12 Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será registrada en un formato pre elaborado y autorizado por la UGDA.

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

2.14 La correspondencia dirigida al Concejo Municipal será entregada exclusivamente en Secretaría.

2.15 La correspondencia personal, que va dirigida a los empleados de la Alcaldía, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular, se recibirá en la recepción.

### **3. DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA:**

3.1 Una vez realizado el registro en el sistema de correspondencia y llenado el formulario de hoja de salida de correspondencia (formato pre elaborado por Secretaría en coordinación con la UGDA), esta será distribuida a las Unidades Administrativas correspondientes, por Secretaría.

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

3.3 En el caso de la correspondencia enviada a la Alcaldía Municipal de Tecoluca, el horario de atención será: De lunes a viernes de 08:00 a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:00 pm.

3.4 La Alcaldía Municipal de Tecoluca, tendrá un manejo centralizado de los procesos de recepción y envío de correspondencia a través de Secretaría.

### **4. PROCESO DE LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA**

4.3. El personal involucrado en el manejo de la correspondencia que se recibe deberá tratar el contenido de los documentos de manera confidencial, sin divulgar su contenido, pena de infracción de acuerdo a la base legal, será la aplicación de la Constitución de la República de El Salvador Art. 24, Código Penal Art.334 y ley de Acceso a la información Pública Art. 76.

4.4 El encargado de correspondencia en Secretaría o Gerencia General, en caso de notar algo sospechoso deberá apartarlo del resto y notificar a su inmediato superior para tomar las medidas del caso.

4.5. El encargado de correspondencia en Secretaría o Gerencia General deberá estampar y anotar en éste: El número de ingreso de la documentación, la fecha, hora y nombre de la persona que recibe.



En caso de documentos que no deben mancharse, estos datos se colocarán en papel pequeño (post it) que se adjuntará al documento principal.

4. 6. El número o código de ingreso de la correspondencia consistirá en 12 dígitos de la siguiente forma:

- a) Los primeros tres comprenderán las iniciales de cada dependencia
- b) Los siguientes tres el correlativo por mes. Ej. DGE003
- c) La fecha (día-mes-año) Ej: DGE003-010219

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

4.7. Se registrarán los datos de toda la correspondencia recibida, en el sistema informático diseñado para el control de los documentos.

4.8. El Sistema de Control de Correspondencia diseñado para llevar un control informático de los documentos, deberá permitir a los usuarios determinar el estado de los trámites que de los mismos se realice para su ejecución o respuesta.

4.10. Entregar la correspondencia a enviar por el servicio de correo.

4.11. Determinar y comunicar la clase de envío; correo ordinario, correo certificado, o si es entrega personal.

4.12. En el caso de las tarjetas de invitación, debe enviarse como mínimo 8 días antes, con la información de los destinatarios.

4.13. Cuando son más de (5) destinatarios, no se relacionará en la misma comunicación, se elaborará un listado con los destinatarios, y se anexa a la hoja de la oficina productora (de recibido), para dejar constancia a quienes se le envió.

4.14. En el caso de la correspondencia que se envía por correo al exterior o al interior del país se deberán de conservar las guías de correo como constancia de su entrega.

4.15. La Unidad de Gestión Documental y Archivos no asumirá las consecuencias de las diligencias que no se pudieron realizar oportunamente, por falta de planificación o coordinación de las Unidades Administrativas responsables de la gestión.

4.16 Para la gestión documental de la correspondencia tramitada, se deberá abrir una carpeta física al inicio de cada año, diferenciando la correspondencia enviada de la recibida de la Alcaldía Municipal de Tecoluca.

## **5. CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA SEDE CENTRAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE TECOLUCA**

5.1 Descripción del procedimiento administrativo para correspondencia recibida interna

- El usuario interno se anota en el registro de correspondencia (ubicado en Secretaría).
- En Secretaría se recibe la correspondencia del usuario interno.
- Secretaría registra en listado de control de correspondencia.
- Secretaría clasifica la documentación por departamento o unidad para ser ingresada.
- Secretaría ingresa datos de correspondencia a sistema.
- Secretaría imprime listado de correspondencia a entregar.
- Secretaría lleva la correspondencia y entrega a la unidad o departamento que se designe.

## **6. FORMA ESQUEMÁTICA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA**

### **6.1 RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad de Secretaría de entregar de manera inmediata la documentación a sus destinatarios finales. Es responsabilidad de Secretaría o motorista designado para entregar la correspondencia resguardar copia de acuses de envío y recibido de documentación.

## **7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMATIVA**

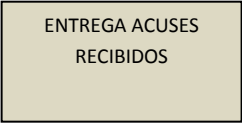
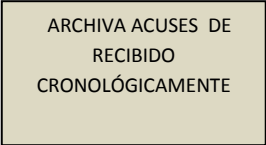
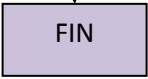
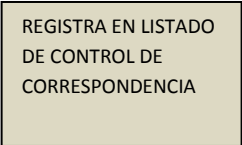
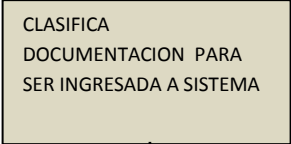
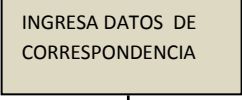
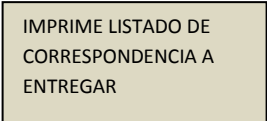
La presente Normativa se revisará y actualizará cada dieciocho meses o cuando se estime conveniente, según las disposiciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública, los Lineamientos dictaminados por el Instituto de Acceso a la Información Pública y la ley del AGN.

## **8. ENTRADA EN VIGENCIA**

El presente Manual se hará del conocimiento de todas las dependencias organizativas de la municipalidad, y entrará en vigencia ocho días después de su publicación, por parte del Concejo Municipal de Tecoluca.

## FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA CORRESPONDENCIA

PASO	FLUJO	TAREAS	RESPONSABLE
<b>1</b>		Usuario externo o interno entrega correspondencia en Secretaría	<b>USUARIOS EXTERNOS E INTERNOS</b>
<b>2</b>		En Secretaría se recibe del usuario externo o interno la correspondencia	<b>Secretaría</b>
<b>3</b>		Secretaría registra en libros de ingresos la correspondencia externa o interna	<b>Secretaría</b>
		Secretaría clasifica correspondencia externa o interna	<b>Secretaría</b>
<b>4</b>		Secretaría entrega correspondencia dirigida externamente a motorista	<b>Motorista</b>
<b>5</b>		Motorista distribuye correspondencia a entidades externas	<b>Motorista</b>

6	 <p>ENTREGA ACUSES RECIBIDOS</p> <p>↓</p>	Motorista entrega en Secretaría los acuses de recibido de la documentación entrega	<b>Motorista</b>
7	 <p>ARCHIVA ACUSES DE RECIBIDO CRONOLÓGICAMENTE</p> <p>↓</p>	En Secretaría se archiva los acuses de recibido cronológicamente	<b>Secretaría</b>
	 <p>FIN</p>	nadie supervisa	
<b>PROCESO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA PARA ENTE INTERNO</b>			
8	 <p>REGISTRA EN LISTADO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA</p> <p>↓</p>	Secretaría registra en listado de control de correspondencia	<b>Secretaría</b>
9	 <p>CLASIFICA DOCUMENTACION PARA SER INGRESADA A SISTEMA</p> <p>↓</p>	Secretaría clasifica la documentación por departamento o unidad para ser ingresada	<b>Secretaría</b>
10	 <p>INGRESA DATOS DE CORRESPONDENCIA</p> <p>↓</p>	Secretaría ingresada de datos de correspondencia a sistema	<b>Secretaría</b>
11	 <p>IMPRIME LISTADO DE CORRESPONDENCIA A ENTREGAR</p>	Secretaría imprime listado de correspondencia a entregar	<b>Secretaría</b>

12	<div data-bbox="391 384 654 527" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CORRESPONDENCIA SE DISTRIBUYE DE ACUERDO A SU DESTINATARIO </div> <div data-bbox="509 527 526 604" style="text-align: center;">↓</div>	Secretaría distribuye la correspondencia de acuerdo a su destinatario	<b>Secretaría</b>
13	<div data-bbox="399 632 643 795" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> REMITE LISTADO DE CORRESPONDENCIA ENTREGADA </div> <div data-bbox="509 795 526 856" style="text-align: center;">↓</div>	Secretaría remite listado de correspondencia entregada	<b>Secretaría</b>
14	<div data-bbox="415 884 654 1026" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> RECIBE LISTADO DE CORRESPONDENCIA ENTREGADA Y LA ARCHIVA </div> <div data-bbox="509 1047 526 1108" style="text-align: center;">↓</div>	Secretaría recibe el listado de la correspondencia entregada internamente y lo archiva	<b>Secretaría</b>
15	<div data-bbox="423 1192 615 1289" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> FIN </div>		