



BANCO CENTRAL DE RESERVA

## **Procedimiento Recepción de Correspondencia**

9.5.3.2

Gerencia de Administración y Desarrollo

**FICHA DE PROCEDIMIENTO****VERSION****1****VIGENCIA****27/07/2022**

<b>Macropceso</b>	MP09 Logística Institucional
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.2 Recepción de correspondencia

<b>OBJETIVO</b>	Recibir la correspondencia que llega dirigida a funcionarios y unidades del banco para su distribución de forma oportuna y eficaz.
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento inicia con la recepción de documentos internos y de instituciones ajenas al BCR hasta la entrega a cada destinatario de acuerdo a tiempos estipulados
<b>UNIDAD PROPIETARIA</b>	Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental.

**1. REFERENCIAS**

- 1.1 Memorándum No. DSG 128/2017 Indicaciones para el uso de correspondencia.
- 1.2 Ley de Procedimientos Administrativos

**2. DEFINICIONES**

TERMINO	DEFINICION
2.1 BCR	Banco Central de Reserva de El Salvador
2.2 DAC	Departamento de Adquisiciones y Contrataciones
2.3 Destinatario	Persona a quien va dirigida la correspondencia
2.4 DSGYGA	Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
2.5 Remitente	Persona quien envía la correspondencia

**3. NORMAS DE EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO**

- 3.1 La correspondencia digital y física entre Unidades del mismo edificio, podrá ser recibida mediante registros electrónicos o sistema de correspondencia dejando evidencia de su recepción.
- 3.2 Las asistentes serán las encargadas titulares de la gestión de correspondencia de sus respectivas Unidades.
- 3.3 Los auxiliares de oficina de cada gerencia o departamento asesor serán los responsables de recoger los documentos en el área de correspondencia.
- 3.4 Los horarios para recoger la correspondencia en el despacho serán los siguientes:
  - a) Por la mañana a partir de las 11:00 a.m.
  - b) Por la tarde a partir de las 4:00 p.m.
- 3.5 La correspondencia que no especifica nombre de la persona a quien va dirigida, pero indica ser dirigida al BCR; podrá ser abierta para determinar su destinatario final.
- 3.6 La correspondencia recibida en el apartado postal del Banco arrendado en Correos de El Salvador será recolectada los viernes por la mañana.
- 3.7 No se recibirá en el área de correspondencia la documentación siguiente:
  - 3.7.1 Documentos relacionados a trámites de Importación y Exportación.
  - 3.7.2 Correspondencia relacionada con peticiones o consultas al BCR que estipulen plazos de respuesta.
  - 3.7.3 Documentos relacionados a los procesos de adquisición de bienes y servicios BCR.
  - 3.7.4 Documentos o trámites de carácter personal tales como: tarjetas de crédito, pines bancarios, cobros, notificaciones, estados de cuenta, etc., por no ser información institucional.

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
Aprobado:	Ana Guadalupe Portillo Gerente de Administración y Desarrollo.
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022







### FICHA DE PROCEDIMIENTO

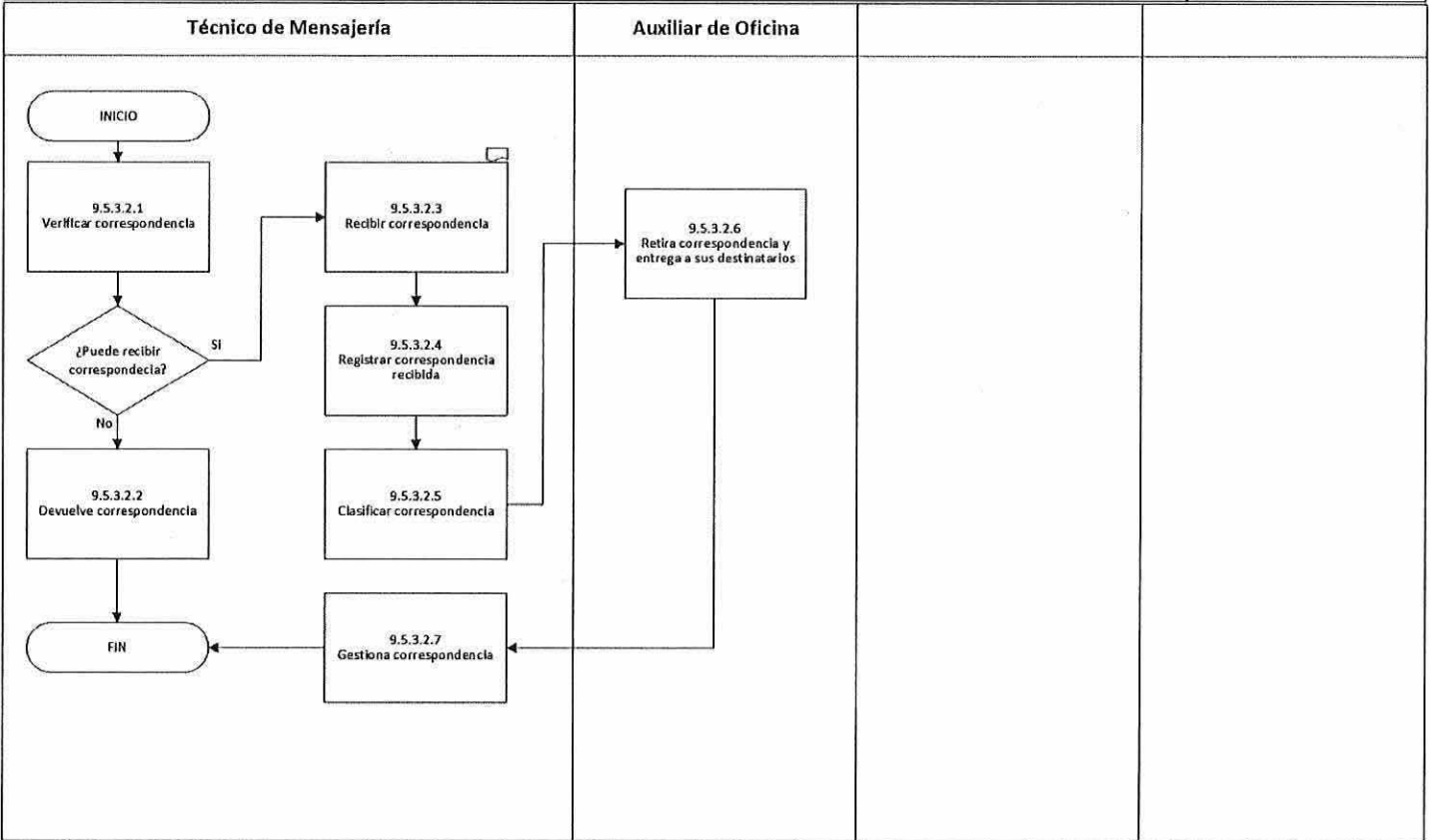
VERSION	1
VIGENCIA	27/07/2022

Macropceso	MP09 Logística Institucional
Proceso Nivel 2	9.5 Servicios Logísticos
Subproceso Nivel 3	9.5.3 Correspondencia
Subproceso Nivel 4	9.5.3.2 Recepción de correspondencia

- 3.7.5 Documentos de instituciones y entes fiscalizadores tales como: Auditores externos, Corte de Cuentas y Fiscalía General de la República, Solicitudes a la Oficina de Información y Respuesta, etc. dichos documentos deberán ser recibidos por la Unidad que le compete.
- 3.7.6 Correspondencia dirigida a exempleados o jubilados del BCR, por no tener jurisdicción presencial de esta institución.

### 4. DIAGRAMA DE FLUJO

	Macroproceso: 09. Logística Institucional	MAPA NIVEL 4  Diagrama Interfuncional
	Proceso nivel 2: 9.5 Servicios Logísticos	
	Subproceso nivel 3: 9.5.3 Correspondencia	
	Procedimiento de subproceso nivel 4: 9.5.3.2 Recepción de Correspondencia	



Elaborado: Integrantes del Equipo de Macroproceso MP-09	Aprobado: Jefe del Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
---	--

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental	
Aprobado:	Ana Guadalupe Portillo Gerente de Administración y Desarrollo.	
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022	



*[Handwritten signatures]*



**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

<b>VERSION</b>	1
<b>VIGENCIA</b>	27/07/2022

<b>Macropceso</b>	MP09 Logística Institucional
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.2 Recepción de correspondencia

**5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD						
Técnico de Mensajería	9.5.3.2.1	<b>Verificar correspondencia.</b> Deberá verificar que la correspondencia pueda ser recibida de acuerdo a las normas de ejecución establecidas para el procedimiento.						
		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">¿Puede recibir correspondencia?</th> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Continúa en actividad 9.5.3.2.3</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Continúa en actividad 9.5.3.2.2</td> </tr> </table>	¿Puede recibir correspondencia?		Si	Continúa en actividad 9.5.3.2.3	No	Continúa en actividad 9.5.3.2.2
¿Puede recibir correspondencia?								
Si	Continúa en actividad 9.5.3.2.3							
No	Continúa en actividad 9.5.3.2.2							
Técnico de Mensajería	9.5.3.2.2	<b>Devuelve correspondencia</b> Notifica al mensajero que la correspondencia no puede ser recibida. <b>Fin del procedimiento</b>						
Técnico de Mensajería	9.5.3.2.3	<b>Recibir correspondencia</b> Recibe correspondencia y estampa sello con ID del sistema o registro electrónico, fecha y hora de recepción.						
Técnico de Mensajería	9.5.3.2.4	<b>Registrar correspondencia recibida</b> Ingresa al sistema o registro electrónico con los datos de la persona que envía y que recibe y asunto. En caso de los documentos recibidos por Courier, deberá anotar el número de rastreo.						
Técnico de Mensajería	9.5.3.2.5	<b>Clasificar correspondencia</b> Clasifica correspondencia por gerencia y por unidad y se deposita la correspondencia en la casilla correspondiente.						
Auxiliar de oficina	9.5.3.2.6	<b>Retira correspondencia y entrega a sus destinatarios.</b> Retira la correspondencia del área de correspondencia a diario en los horarios establecidos Revisa dejando evidencia de su recepción, posteriormente entrega al destinatario/asistente de la Unidad.						
Asistente	9.5.3.2.7	<b>Gestiona correspondencia</b> Entrega correspondencia entregando los documentos a su destinatario final.						

**6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS**

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE/ CRITERIOS DE ACEPTACION
Correspondencia Recibida	Funcionarios BCR Gerencias y Unidades BCR	Correspondencia entregada a los destinatarios correspondientes el día en que fue recibida.

**7. FORMATOS**

N/A
-----

**8. DOCUMENTOS DE APOYO**

N/A
-----

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental	 	Página 3 de 5
Aprobado:	Ana Guadalupe Portillo Gerente de Administración y Desarrollo.		
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022		



**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

VERSION

1

VIGENCIA

27/07/2022

Macropceso	MP09 Logística Institucional
Proceso Nivel 2	9.5 Servicios Logísticos
Subproceso Nivel 3	9.5.3 Correspondencia
Subproceso Nivel 4	9.5.3.2 Recepción de correspondencia

**9. VIGENCIA, DISTRIBUCION Y DIVULGACION**

9.1 Este procedimiento entrará en vigencia a partir del 01 de marzo de 2019 y deroga el aprobado el 31 de enero de 2019 y sus modificaciones aprobadas el 19 de febrero de 2021.

9.2 La Gerencia de Administración y Desarrollo conservará una copia de este procedimiento como respaldo, enviará original al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica, para su custodia; y entregará copia electrónica al Departamento de Servicios Generales.

9.3 Este procedimiento será publicado en el Sistema de Instrumentos Administrativos para consulta general y será divulgado por el Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental a todas las unidades.

Revisado: Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental

Aprobado: Ana Guadalupe Portillo Gerente de Administración y Desarrollo.

Fecha de aprobación: 25 de julio de 2022

Página  
4 de 5







FICHA DE PROCEDIMIENTO

VERSION	1
VIGENCIA	27/07/2022

Macropceso	MPO9 Logística Institucional
Proceso Nivel 2	9.5 Servicios Logísticos
Subproceso Nivel 3	9.5.3 Correspondencia
Subproceso Nivel 4	9.5.3.2 Recepción de correspondencia

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N° de Revisión	Fecha de Revisión	Texto Actual	Texto Modificado	Elaborado por	Aprobado por

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental		 Página 5 de 5
Aprobado:	Ana Guadalupe Portillo Gerente de Administración y Desarrollo.		
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022		



Handwritten scribbles and marks at the bottom left of the page.