

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	

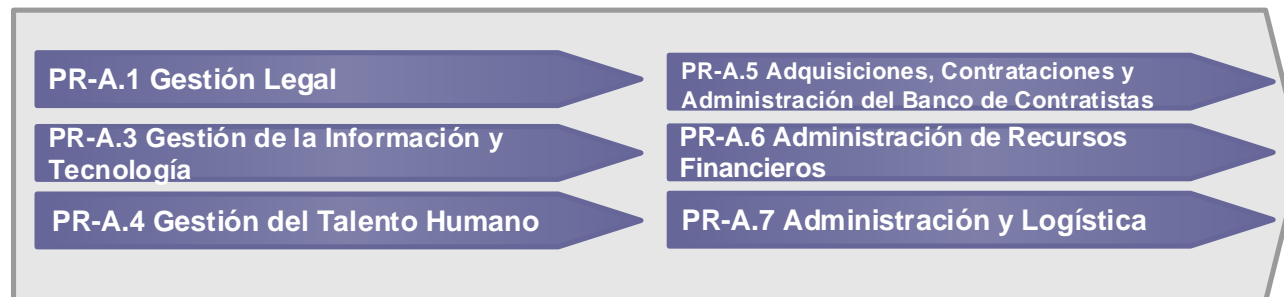
I. Mapa de Proceso



<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:
	19/04/2018	3	PR-D.3.1-5.1

FISDL

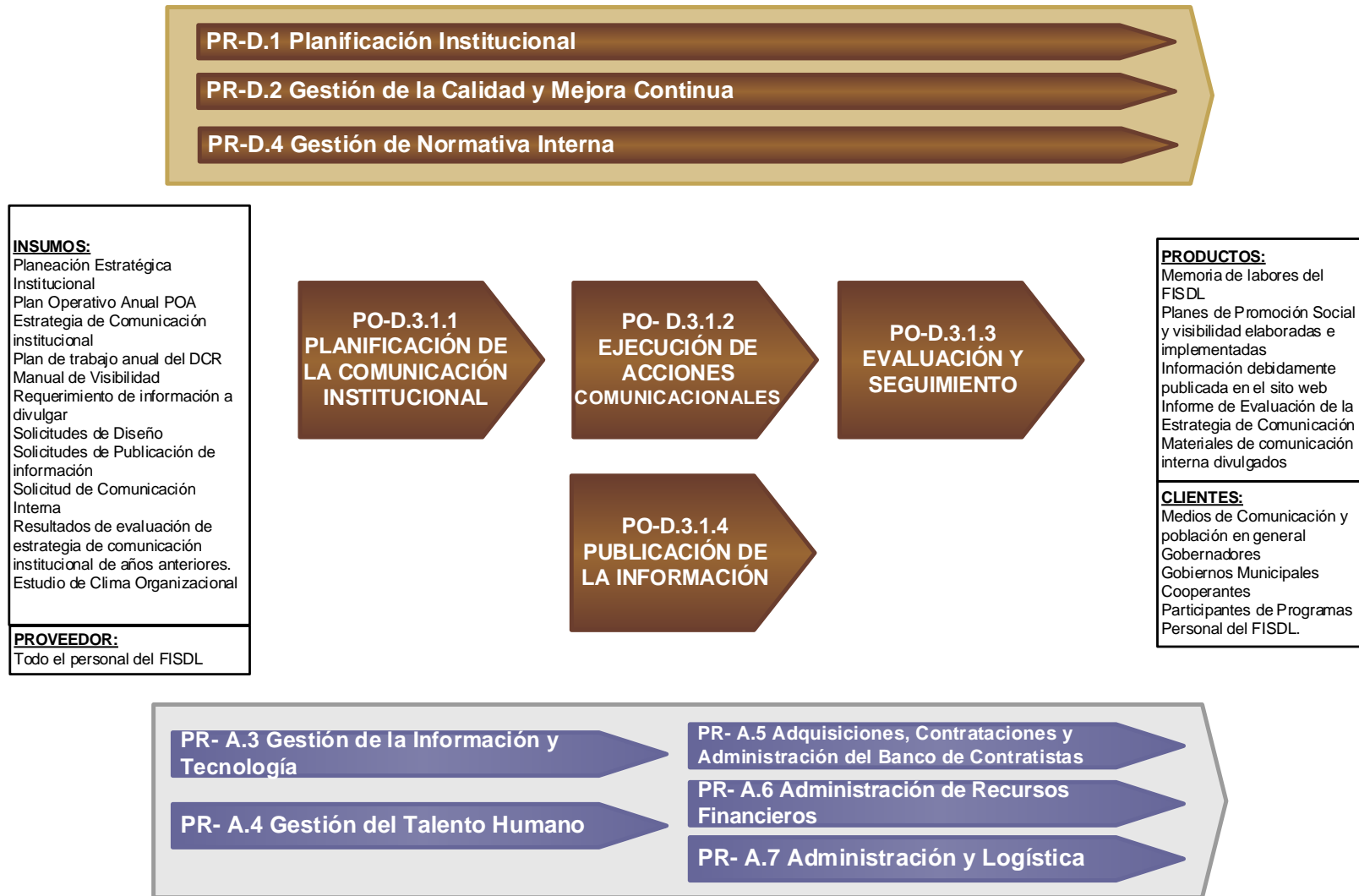
	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Nereyda Yamileth Rivera Artero	Fausto Ernesto Valladares Portillo	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Comunicaciones	Jefe del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Gerente General
Fecha:	16/04/2018	16/04/2018	17/04/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1092/2018	Fecha: 17/04/2018	Sesión: DL-1008/2018	Fecha: 19/04/2018



Vigencia a partir de: 20/04/2018

Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	19/04/2018	3	PR-D.3.1-5.1	

I. Mapa de Proceso



Subproceso de Comunicación Institucional	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	19/04/2018	3	PR-D.3.1-5.1	

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
	19/04/2018	3	PR-D.3.1-5.1	

<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: 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. 5.2.2 Comunicación de la Política de la Calidad 7.1.3 Infraestructura 7.3 Toma de Conciencia 7.4 Comunicación. 7.5.1 Generalidades. 8.2.1 Comunicación con el Cliente. 9.1.1 Generalidades 9.1.3 Análisis y Evaluación, c) y d) 10.1 Generalidades 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva
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
	19/04/2018	3	PR-D.3.1-5.1	

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
5	5.1	Actualización de los requisitos de la norma ISO 9001:2015.	Consejo de Administración Sesión: DL-1008/2018 Fecha: 19/04/2018	20/04/2018

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

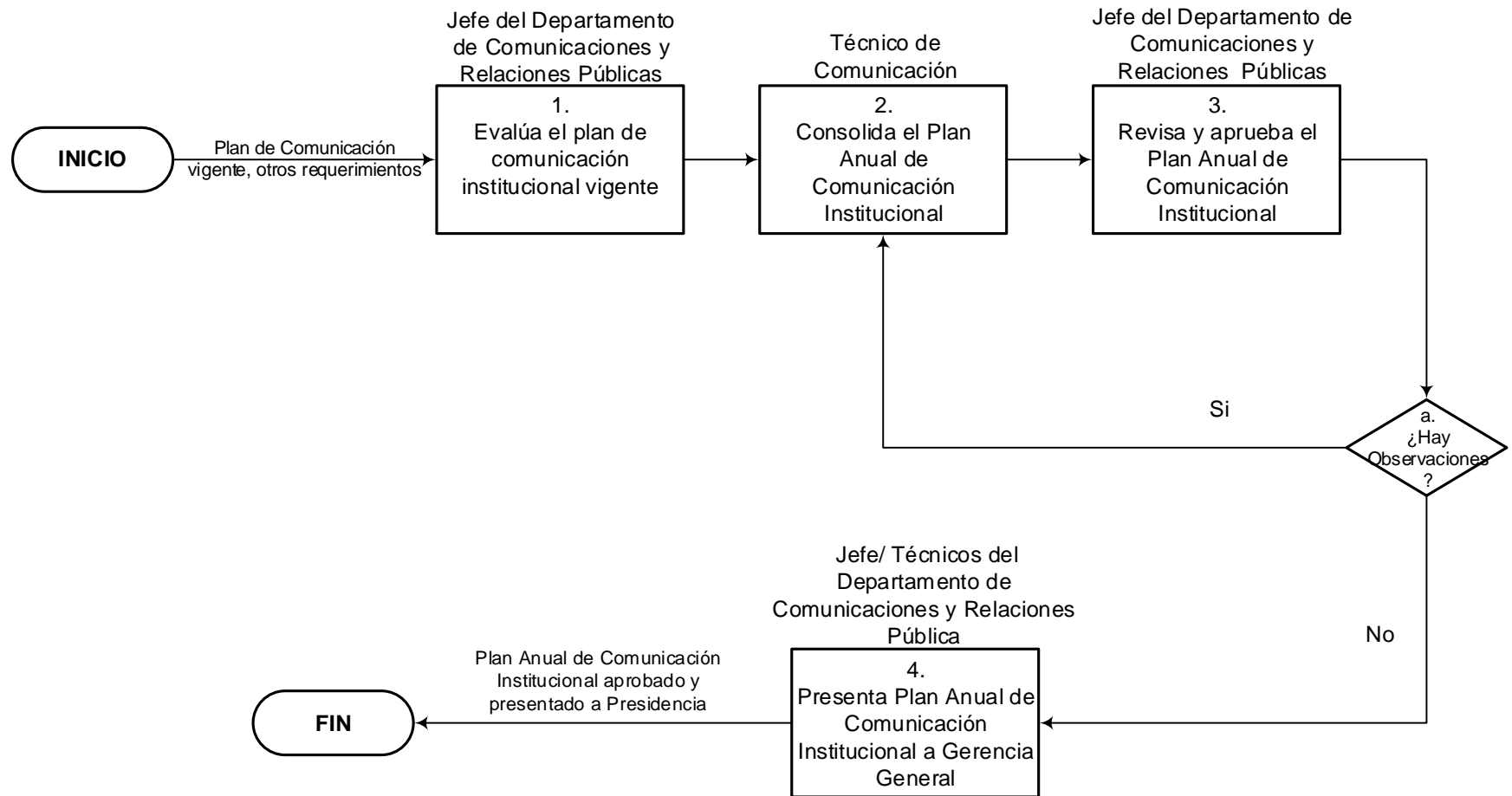
Analizar la ejecución del plan anual de comunicación institucional vigente, para redefinirlo en función de continuar fortaleciendo los procesos comunicacionales del FISDL con públicos internos y externos.

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 de 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

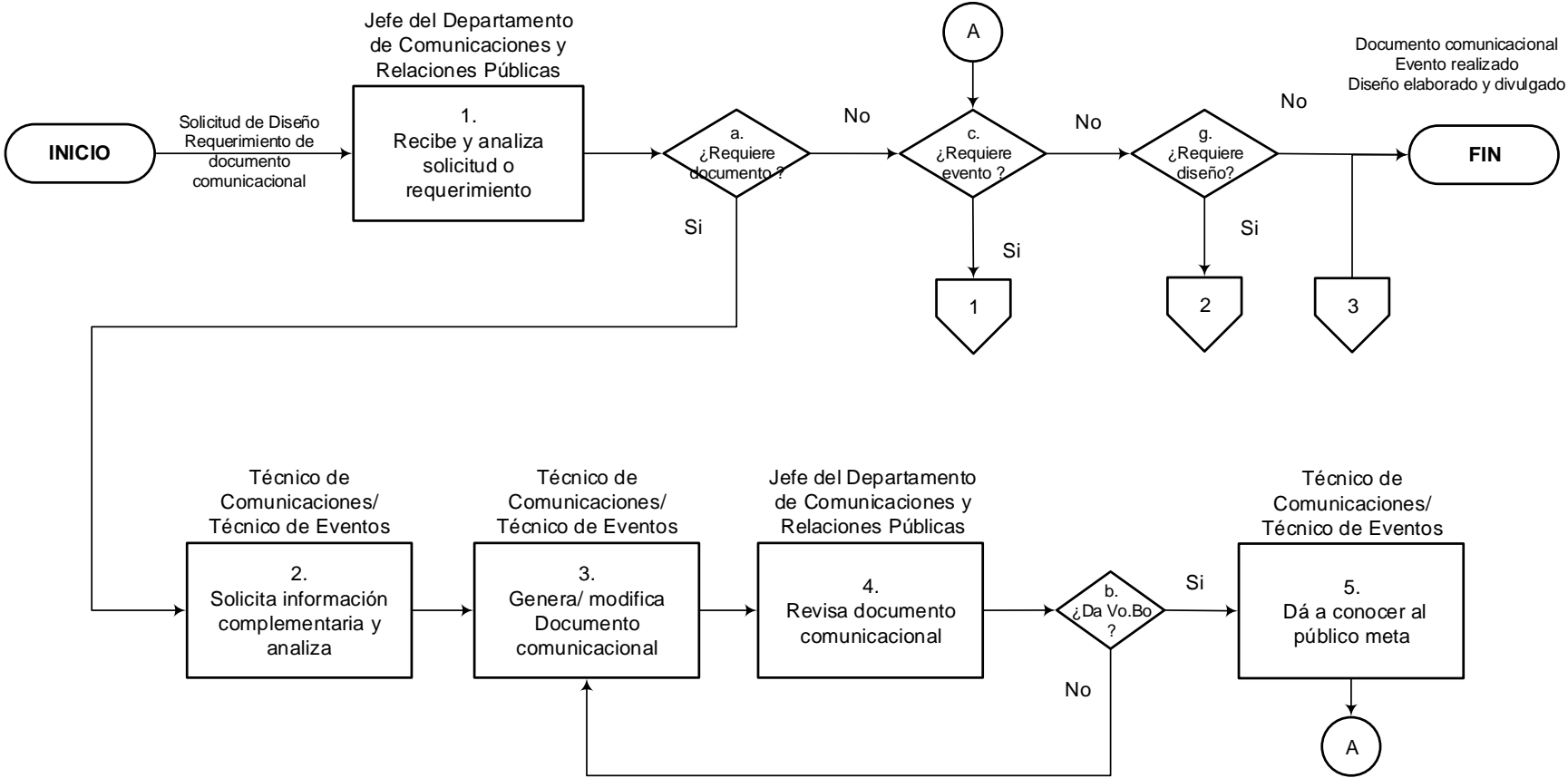
Ejecutar acciones comunicacionales para cumplir los objetivos expuestos en la estrategia de comunicación institucional, así como otros requerimientos que surjan a lo largo del año.

II. Alcance

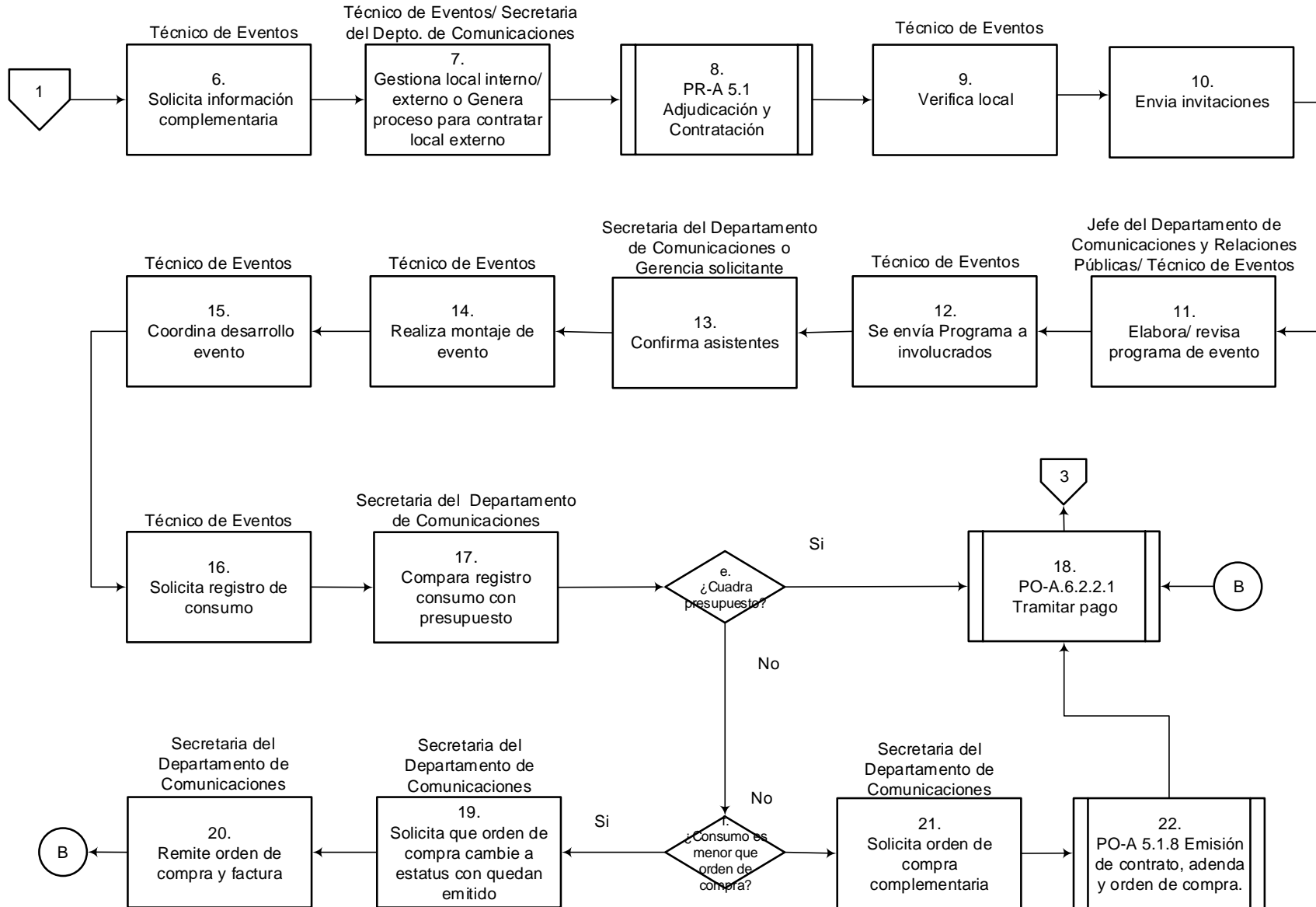
Inicia al recibir una solicitud o realizar una acción comunicacional planificada hasta su ejecución.

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

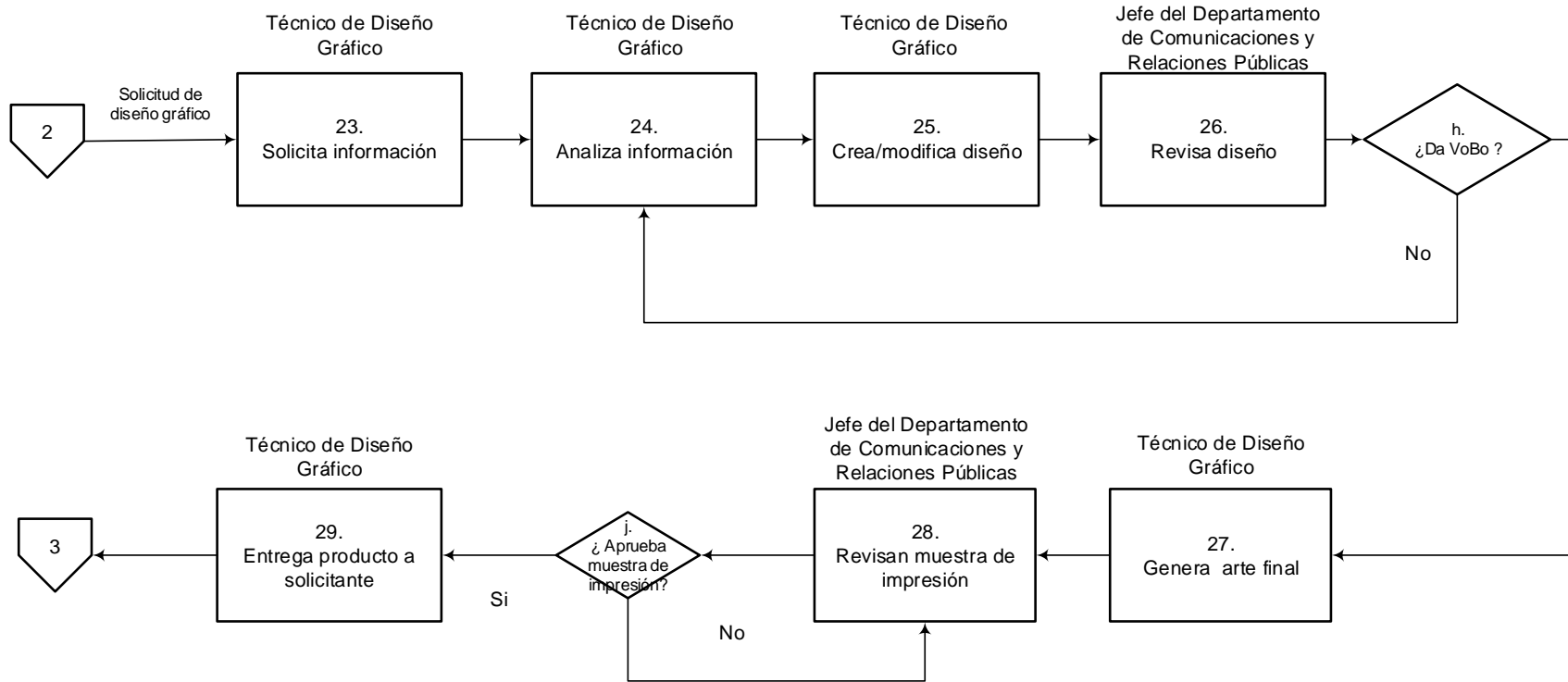
III. Flujograma:



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	
	<i>Recomendó Comité Técnico Consultivo FISDL</i>	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 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	Media Página
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.							



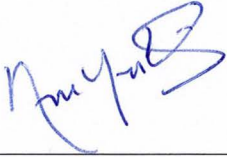


Formulario: Solicitud de Diseño	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/09/2014	6	FO-D.3.1.2-1-1	

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

I. Objetivo General

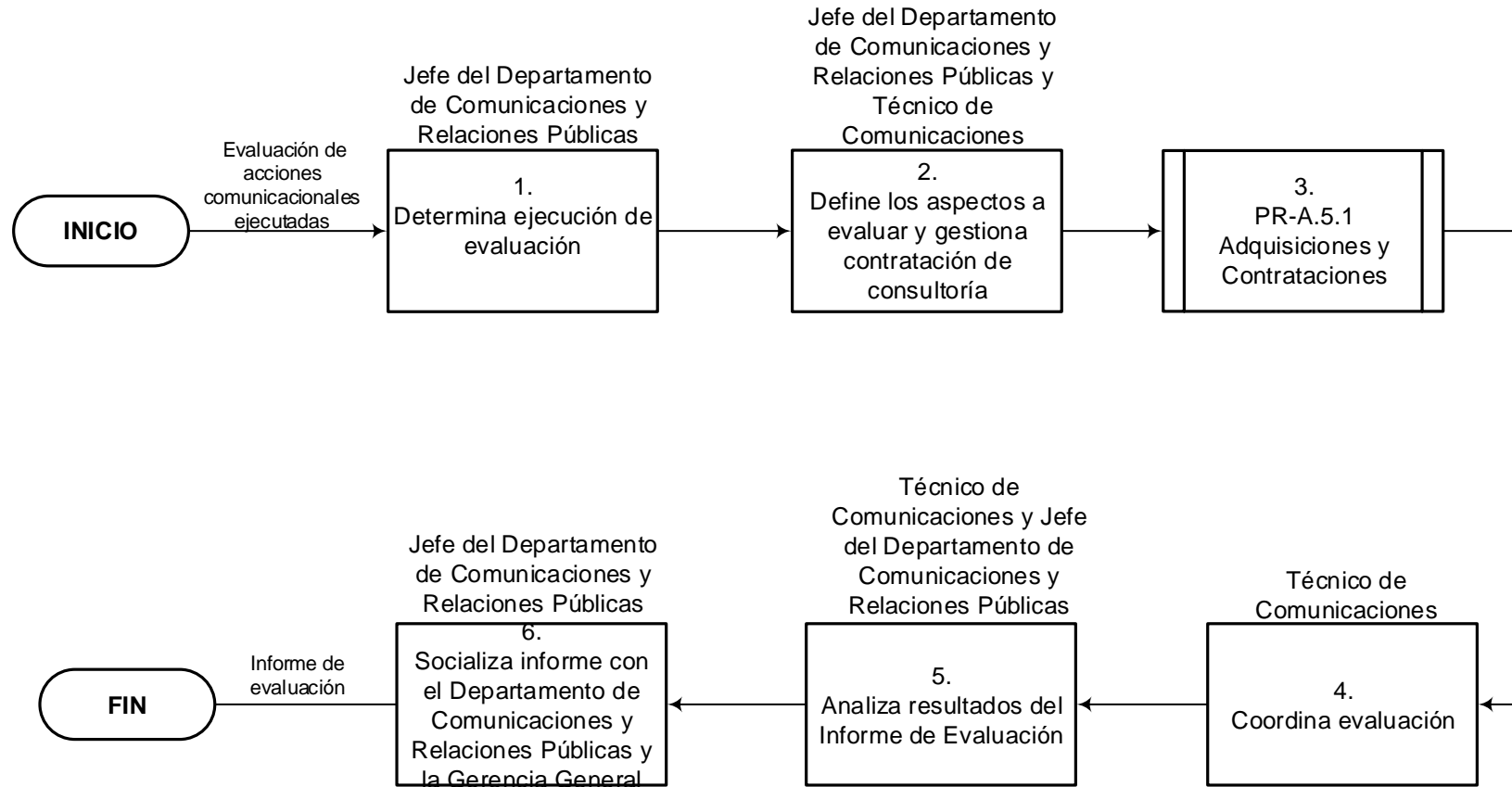
Evaluar cada dos años o cuando se considere necesario el cumplimiento de los objetivos planificados en la estrategia de comunicación institucional.

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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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

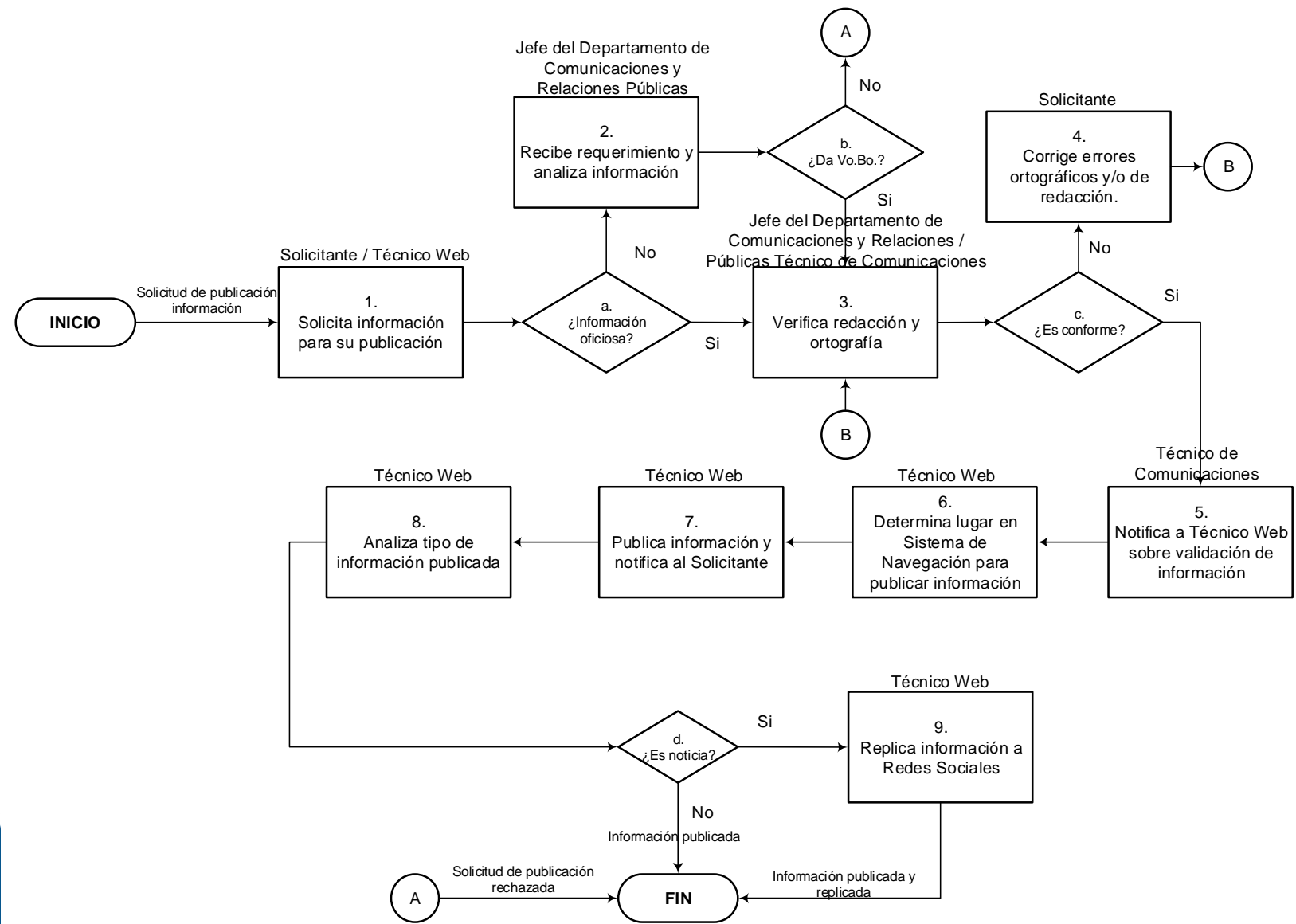
Publicar información oficiosa y oportuna con el fin de mantener actualizado el sitio web de FISDL y transparentar la gestión pública institucional.

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.fisdL.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:
	24/05/2018	3	PR-D.3.2-2.1

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y respuestas	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	14/05/2018	15/05/2018	16/05/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1097/2018	Fecha: 21/05/2018	Sesión: DL-1013/2018	Fecha: 24/05/2018



Vigencia a partir de: 28/05/2018

Subproceso de Interacción con el Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	3	PR-D.3.2-2.1	

I. Mapa de Proceso



Subproceso de Interacción con el Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	3	PR-D.3.2-2.1	

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
2	2.1	Actualización del mapa de procesos: <ul style="list-style-type: none"> • Se traslada el procedimiento PO-D.3.2.3 Atención de Audiencias de Información y Consulta / Visitas Territoriales y Seguimiento a Compromisos Adquiridos, hacia el Proceso PR-C.1 Pre-Factibilidad de Proyectos. • Se modifica el nombre procedimiento PO-D.3.2.2, de "Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente", a "Medición de la Satisfacción del Cliente". • Se segmenta el procedimiento PO-D.3.2.2 "Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente", así: a) Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente, con código PO-D.3.2.2, y b) Procedimiento "Medición de los Resultados Estratégicos Institucionales" con código PO-D.1.4, que pasa a formar parte del Proceso PR-D.1 Planificación Institucional. 	Consejo de Administración. Sesión: DL-1013/2018. Fecha: 24/05/2018.	28/05/2018

SUBPROCESO DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Aprobación:	Nivel:	Código:
	04/10/2018	3	PR-D.3.2-1-4.3

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:	10/09/2018	13/09/2018	17/09/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FIGOC		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1119/2018	Fecha: 01/10/2018	Sesión: DL-1035/2018	Fecha: 04/10/2018



Vigencia a partir de: 08/10/2018.

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	3	PR-D.3.2.1-4.3	

I. Mapa de Proceso



INSUMOS:

Solicitud de información oficiosa o específica.
Sugerencias o comentarios
Quejas contra un empleado o un proceso del FISDL.
Quejas contra actores vinculados al FISDL.
Aviso o denuncia a presentar a la Comisión de Ética Gubernamental.

PROVEEDOR:

Ciudadanía en general.
Actores vinculados a las intervenciones y proyectos del FISDL.

PO-D.3.2.1.1 GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN SUGERENCIAS O COMENTARIOS.

PO-D.3.2.1.2 GESTIONAR QUEJAS CONTRA PERSONAL PROCESOS Y ACTORES DEL FISDL.

PO-D.3.2.1.3 GESTIONAR AVISOS O DENUNCIAS CONTRA PERSONAL DEL FISDL.

PRODUCTOS:

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

CLIENTES:

Ciudadanía en general
Unidades del FISDL
Otras Instancias gubernamentales.



Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	3	PR-D.3.2.1-4.3	

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: Facilitar los mecanismos y líneas de acción establecidas en la política de transparencia institucional, referentes a la atención ciudadana, las solicitudes de acceso a la información pública, atención de sugerencias, comentarios, quejas.		
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		
RECURSOS: <ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo - Mobiliario (Escritorio, silla, archivos) - Papelería (Papel, bolígrafos, lápices, etc.) - Dispositivos de comunicación - Vehículos - Material informativo - Talento Humano - Página web - Servicio de internet - Grabador de audio - Cámara de fotografía 	PROVEEDORES EXTERNOS: <ul style="list-style-type: none"> - Suministros 	SISTEMAS AUTOMATIZADOS NECESARIOS PARA REALIZAR EL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> - OIR- Sistema de Información y Respuesta - Sistema de Gestión de Solicitudes - Sistema de Atención a la Ciudadanía - Portal de Transparencia Institucional
CONTROLES DEL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de información, sugerencias y comentarios = 10 días hábiles <p>Nota: 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>	RESPONSABLE DEL CONTROL: Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	3	PR-D.3.2.1-4.3	

<ul style="list-style-type: none"> Quejas contra el personal, procesos y Actores vinculados al FISDL = 60 día hábiles <p>Nota: para avisos y denuncias dado que involucra al TEG no se establecen plazos para su resolución.</p> <p>Controles del indicador: 'Meta: = 95% Alerta: <95% y >90% Crítico: <=90%</p>		
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: 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos. 5.1.2 Enfoque al cliente 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, d) 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.3 Infraestructura 7.5 Información Documentada. 8.2.1 Comunicación con el cliente. 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega, e). 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación. 9.3.2 Entradas de la revisión por la Dirección, c),1). 10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y Acción Correctiva
RESPONSABLE DE ANÁLISIS: Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	FRECUENCIA DE ANÁLISIS: Mensual	

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	3	PR-D.3.2.1-4.3	

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 de haberse generado, el plazo podrá ampliarse por diez días hábiles más. (Según Art. 71 de la LAIP)". Se ajustó la meta del indicador de 100% a 95%. 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.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

Subproceso de Atención a la Ciudadanía	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	3	PR-D.3.2.1-4.3	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
4	4.1	Actualización de requisitos de norma ISO 9001:2015.	Consejo de Administración Sesión: DL-1008/2018 Fecha: 19/04/2018.	20/04/2018
4.1	4.2	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización de insumos, proveedores, productos, cliente. - Actualización de interacción de procesos de apoyo. - Modificación del objetivo del proceso - Modificación del alcance del proceso - Inclusión de casilla de proveedores externos - Actualización de listado de sistemas automatizados - Cambios en requisitos de norma ISO 9001. 	Consejo de Administración Sesión: DL-1016/2018 Fecha: 14/06/2018.	18/06/2018
4.2	4.3	<p>Modificación al título de los siguientes procedimientos, de: PO-D.3.2.1.2 Gestionar Quejas hacia Personal/ Procesos/Actores vinculados con EL FISDL, a: PO-D.3.2.1.2 Gestionar Quejas contra Personal, Procesos y Actores del FISDL; y de: PO-D.3.2.1.3 Gestionar Avisos o Denuncias hacia Personal del FISDL, a: PO-D.3.2.1.3 Gestionar Avisos o denuncias contra Personal del FISDL.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-1034/2018 Fecha: 04/10/2018.	08/10/2018

PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR QUEJAS CONTRA PERSONAL / PROCESOS / ACTORES VINCULADOS AL FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	10/09/2018	13/09/2018	17/09/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1119/2018.	Fecha: 01/10/2018	Sesión: DL-1034/2018.	Fecha: 04/10/2018



Vigencia a partir de: 08/10/2018.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

I. Objetivo General:

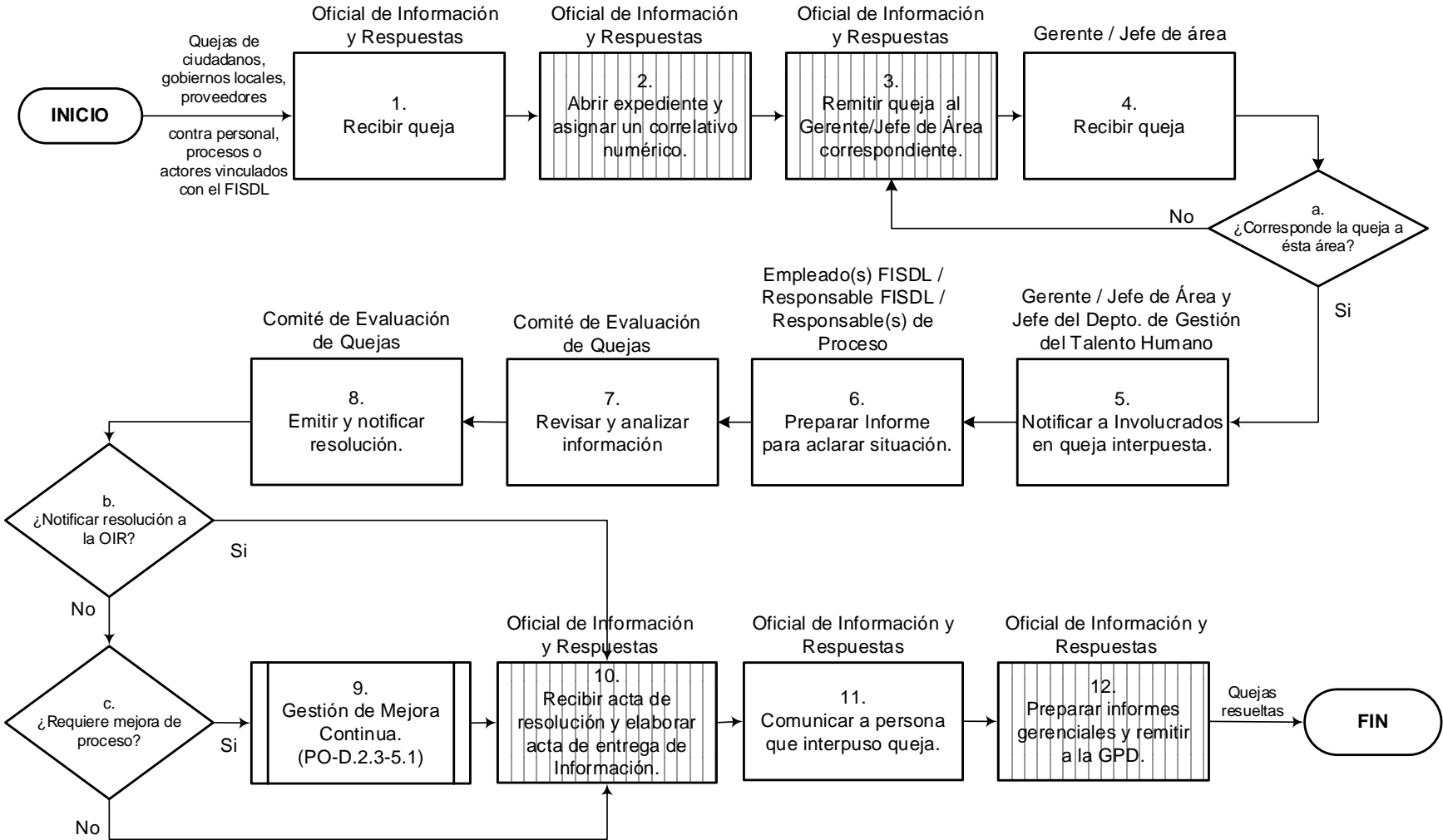
Recibir, gestionar y proporcionar respuesta a las inconformidades de la ciudadanía en general, Gobiernos Locales y Proveedores, presentadas mediante quejas contra el personal, procesos del FISDL y Actores vinculados con el FISDL relacionadas a los programas y proyectos sociales que ejecuta la institución tomando como base la normativa legal y administrativa 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 contra Personal, Proceso del FISDL o actores vinculados con la institución, hasta que se proporciona una resolución a cada una de ellas.



III. Flujograma:



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Recibir queja.</p> <p>Recibe queja de parte de la ciudadanía, gobierno local o proveedor de forma presencial o por medio de: llamada telefónica, carta, correo electrónico, redes sociales institucional, portal de atención ciudadana o sitio web institucional.</p> <p>Solicita que la queja sea detallada en el formulario pertinente, y de ser posible, que adjunte documentos que evidencien la queja interpuesta. Posteriormente, se verifica la información proporcionada a fin de que todo sea conforme a lo exigido por la LAIP.</p>	Oficial de Información y Respuestas.	FO-D.3.2.1.2-1 Quejas.	No.
2	<p>Abrir expediente y asignar un correlativo numérico.</p> <p>Ingresa los datos en el Sistema de Información y Respuestas, asignando correlativo numérico. Dicho correlativo numérico será comunicado al denunciante para que pueda dar seguimiento en cualquier momento el estado de la queja interpuesta; finalmente, abre expediente físico con toda la información correspondiente.</p> <p>En caso que el denunciante no se haya querido identificar, siempre se deberá llevar un correlativo, sin embargo, no se podrá comunicar el estado del caso.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No.
3	<p>Remitir queja al Gerente/Jefe de Área correspondiente.</p> <p>Identifica el área organizativa a la que deberá trasladar la queja interpuesta. Mediante el Sistema de Información y Respuestas informa al Gerente / Jefe de Área correspondiente que</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<p>atenderá la queja, al mismo tiempo, se informa la situación a la Gerencia General y a la Jefatura del Departamento de Gestión del Talento Humano.</p> <p>En caso de que la queja sea contra la Jefatura del Departamento de Gestión del Talento Humano, la notificación se hará directamente a la Gerencia General.</p> <p>Si la queja tiene que ver con los actores vinculados con el FISDL, se remite al Gerente/Jefe del área correspondiente, con copia a la Gerencia General.</p> <p>Si la queja es contra un proceso del FISDL, solo se remite al Gerente / Jefe del área correspondiente.</p>			
4	<p>Recibir queja.</p> <p>Recibe la notificación y valida la aplicabilidad de la queja en su unidad organizativa.</p>	Gerente / Jefe de Área.		No.
	<p>¿Corresponde la queja a ésta área?</p> <p>Si la queja no corresponde al área enviada, se regresa a la actividad No. 3 "Remitir queja al a. Gerente/Jefe de Área correspondiente".</p> <p>Si la queja corresponde al área enviada, continúa con la actividad No. 5 "Notificar a Involucrados en queja interpuesta".</p>			
5	<p>Notificar a Involucrados en queja interpuesta.</p> <p>Si la queja tiene ver con empleado(s) del FISDL, notifican al empleado(a) involucrado(a) indicándole que ha sido interpuesta una queja en su contra. En dicha reunión se responderán las dudas/inquietudes que tenga el involucrado, tomando en cuenta que deberán de mantener los</p>	Gerente / Jefe del Área y Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.		No.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<p>datos del denunciante en total confidencialidad.</p> <p>Si la queja tiene que ver con actores vinculados al FISDL, el Gerente/Jefe de Área identificará al Contacto o Responsable por parte de la Institución (Administrador de Contrato, Asesor Municipal, Asesor en Desarrollo, etc.), instruyéndole que investigue y presente las pruebas suficientes para corroborar la veracidad de la queja interpuesta.</p> <p>Si la queja tiene que ver con alguna irregularidad en determinado proceso (o fase del proceso), relacionado al sistema de gestión institucional, notifican al personal, señalado, a fin de solventar las dudas/inquietudes respecto a la queja interpuesta.</p>			
6	<p>Preparar informe para aclarar situación.</p> <p>Si la queja es contra empleados del FISDL: se procede a elaborar un informe describiendo los detalles de la situación cuestionada, adjuntando las posibles pruebas de descargo obtenidas para refutar la queja interpuesta.</p> <p>Si la queja es contra un actor vinculado: el responsable del FISDL en conjunto con la persona señalada sostendrá(n) reunión(es) para aclarar la situación cuestionada. El resultado de dicha(s) reunión(es) será un informe conteniendo los detalles de la investigación realizada, debiendo incluir los documentos probatorios que ayuden a aclarar la situación cuestionada.</p> <p>Si la queja es contra un proceso: se procede a identificar el problema y la solución al mismo, con la ayuda de los expertos en el tema, dando como</p>	<p>Empleado(s) FISDL / Responsable FISDL / Responsable(s) de Proceso.</p>		No.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	<p>resultado un informe sobre los detalles de dicha reunión de trabajo debiendo incorporar la documentación probatoria o de descargo pertinente.</p> <p>El informe elaborado, y la documentación adjunta, deben incorporarse al expediente físico del caso en estudio; posteriormente, dicho expediente debe ser remitido al Comité de Evaluación de Quejas.</p> <p>Son considerados como pruebas de descargo o documentos probatorios: informes, declaraciones de testigos (escritas o verbales), fotografías, o videos.</p>			
7	<p>Revisar y analizar información.</p> <p>Mediante reunión de trabajo, el Comité de Evaluación de Quejas, revisa y analiza: la queja interpuesta, los informes remitidos por los señalados/vinculados, como también, las pruebas de descargo y/o documentos probatorios (si existieren).</p> <p>En caso de ser necesario, puede solicitarse la incorporación de más pruebas o de convocar a los señalados/involucrados a responder dudas/inquietudes del Comité, a fin de facilitar la emisión de una resolución.</p>	Comité de Evaluación de Quejas ¹ .	FO-D.3.2.1.2-5 Declaración Jurada de Confidencialidad y Conflicto de Intereses.	No

¹ **Comité de Evaluación de Quejas (contra personal del FISDL):** Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área y Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano.

Comité de Evaluación de Quejas (contra actores vinculados al FISDL): Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área, y Responsable FISDL de tratar con el Actor vinculado.

Comité de Evaluación de Quejas (contra proceso del FISDL): Gerente del Área (si aplica), Jefe del Área y Jefe del Departamento de Organización y Calidad.



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
8	<p>Emitir y notificar resolución.</p> <p>El Comité de Evaluación de Quejas, de forma consensuada, emite resolución razonada sobre la queja interpuesta, completando el Acta de Resolución de Quejas en la que se detalla la decisión tomada, la sanción pertinente (si aplica) y las recomendaciones o acciones correctivas a tomar para evitar que tal situación suceda de nuevo (si aplica).</p> <p>Notifican a la Gerencia General la decisión tomada, a través del acta de resolución, la que deberá firmar para confirmar que se da por enterado sobre el resultado de la Gestión de quejas realizada.</p> <p>En caso que la queja haya sido en contra de empleado(s) FISDL, notifican la resolución emitida por el Comité, e imponen sanción correspondiente (si aplica), instruyendo al Departamento de Gestión de Talento Humano el 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 al FISDL, el Responsable del FISDL deberá notificar la resolución emitida por el Comité, a la persona natural o jurídica correspondiente.</p> <p><u>Control de calidad</u></p> <p>La resolución se toma con base a las pruebas recibidas y la evidencia queda adjunta al acta correspondiente.</p>	Comité de Evaluación de Quejas.	FO-D.3.2.1.2-3 Acta de Resolución de Quejas.	Si.



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
b.	<p>¿Notificar resolución a la OIR?</p> <p>Si la resolución debe notificarse a la Oficina de Información y Respuesta (OIR), continúa con la actividad No. 10 “Recibir acta de resolución y elaborar de entrega de acta de información”.</p> <p>Si la resolución no debe notificarse a la Oficina de Información y Respuesta (OIR) por tener requerimiento de mejora del proceso cuestionado, continúa al siguiente punto de decisión: ¿Requiere mejora de proceso?</p>			
c.	<p>¿Requiere mejora de procesos?</p> <p>Si la resolución exige una mejora al proceso cuestionado, se hace un llamado al procedimiento PO-D.2.3-5.1 “Gestión de Mejora Continua”.</p> <p>Si la resolución no exige una mejora al proceso cuestionado, continúa con la actividad No. 10 “Recibir acta de resolución y elaborar de entrega de acta de información”.</p>			
9	<p>Gestión de Mejora Continua (PO-D.2.3-5.1)</p> <p>Se hace un llamado al procedimiento de PO-D.2.3-5.1 “Gestión de Mejora Continua”, que tiene como objetivo definir las actividades para la identificación, análisis y establecimiento de planes de acción de las <i>oportunidades de mejora</i>, asimismo, el seguimiento de dichos planes de acción.</p>			
10	<p>Recibir acta de resolución y elaborar acta de entrega de información.</p> <p>Recibe el acta de resolución a la queja interpuesta a través del Sistema de Información y Respuesta, procede a documentar el expediente con los documentos del caso.</p> <p>Elabora el acta de entrega de la información a través de la cual notificará a la persona</p>	Oficial de Información y Respuestas.	FO-D.3.2.1.1-3 Acta de Entrega de Información.	Si.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	denunciante. Control de calidad Verifica que el acta de resolución contenga todos los requisitos que la LAIP exige para notificar al denunciante.			
11	Comunicar a persona que interpuso queja. Notifica resolución a la persona natural o jurídica que interpuso la queja, a través del acta de entrega de información emitida por la Oficina de Información y Respuesta. Si la queja fue hecha en forma anónima, este paso se omite. Notificada la resolución se procede a cerrar el caso en sistema, e incorporando una copia del acta de entrega de información en el expediente del caso.	Oficial de Información y Respuestas.		No.
12	Preparar informes gerenciales y remitir a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional. Elabora, mensualmente, informe de actividades sobre quejas recibidas y resoluciones emitidas, y lo remite a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, para su conocimiento y/o toma de decisiones. Fin del procedimiento.	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 y su Reglamento.
- Sistema de Atención a la Ciudadanía (SAC) elaborado por la Secretaria de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción, disponible en <https://www.atencionciudadana.sv/Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del FISDL>.



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

- d. Manuales, Políticas, Reglamentos y Procesos del FISDL.
- e. Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el IAIP.
- f. Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
- g. Ley de Procedimientos Administrativos.

VI. Control de Registros:

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Formato de Quejas.	Ciudadanía, Gobierno Local o Proveedor.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo numérico asignado	1 año.	Archivo General.
Acta de Resolución de Quejas.	Secretario del Comité de Evaluación de Quejas.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	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.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo numérico asignado.	1 año.	Archivo General.
Acta de Entrega de Información.	Oficial de la OIR.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo numérico asignado.	1 año.	Archivo General.
Informe mensual de Quejas.	Oficial de la OIR.	Oficial de la OIR.	OIR.	Archivo mensual.	1 año.	Archivo General.

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

VII. Plazos de Resolución:

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

En los casos en que la resolución de las quejas dependa de terceros, la respuesta será notificada al interesado en un plazo no mayor a setenta días hábiles, y para casos excepcionales, el plazo 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, por el uso indebido de los bienes públicos, por maltrato recibido, por indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo en determinado proceso o fase de éste, en la cual se ve involucrado un funcionario de la Institución u otros actores (personas naturales o jurídicas) que se encuentren vinculadas al quehacer institucional del FISDL. Ante la queja el denunciante proporciona sus datos de identidad.

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 datos de 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 LAIP.



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

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. Actualización de Flujograma y de los nombres de los puestos.	Presidente del FISDL Fecha: 06/07/2012	09/07/2012
2	3	Se agregó el área responsable de convocar a los integrantes que conformaran el Comité de Evaluación de Quejas y Reclamos en el apartado VI. Se agregó en el apartado VII. , Definición de Terminología. Se incluyó el apartado VIII. Historial de Cambios.	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012
3	4	En la actividad 13, se cambió que la entrega del informe mensual será realizada a la GPD y no a la DRE y GGE. Se actualizó el nombre del puesto Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano. Se fusionó a éste procedimiento, el PO-	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014

Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>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 “queja”, quedando únicamente como queja.</p>		
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	<p>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.</p> <p>Se establecieron nuevos plazos de resolución:</p> <p>Para resoluciones que dependan internamente de la institución, plazo no</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-916/2016 Fecha: 21/07/2016	21/07/2016

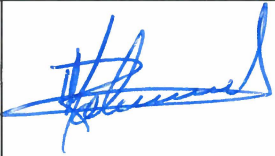



Procedimiento para Gestionar Quejas contra Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.2-6.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>mayor a cuarenta días hábiles.</p> <p>Para resoluciones que dependan de factores externos a la institución, plazo no mayor a setenta días hábiles.</p> <p>Para casos excepcionales, el plazo deberá ser analizado por el Comité de Evaluación de Quejas y quedará establecido en el acta correspondiente.</p>		
6	6.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación al código y título del documento, de: "PO-D.3.2.1.2-6 Procedimiento Gestionar quejas <i>hacia el</i> personal / Procesos / Actores vinculados con el FISDL", a: "PO-D.3.2.1.2-6.1 Procedimiento <i>para</i> Gestionar quejas <i>contra</i> Personal / Procesos / Actores vinculados al FISDL". 2. Mejora en la redacción del Objetivo General. 3. Modificación del flujograma y mejora en la descripción de las actividades. 4. Mejora en la redacción del apartado "Plazos de Resolución". 5. Incorporación de otras normativas legales en el apartado "Documentos Relacionados". 	<p>Consejo de Administración</p> <p>Sesión: DL-1034/2018</p> <p>Fecha: 04/10/2018</p>	08/10/2018

PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, SUGERENCIAS O COMENTARIOS	Aprobación:	Nivel:	Código:
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	10/09/2018	13/09/2018	17/09/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL		APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1119/2018	Fecha: 01/10/2018	Sesión: DL-1034/2018	Fecha: 04/10/2018



Vigencia a partir de: 08/10/2018.

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

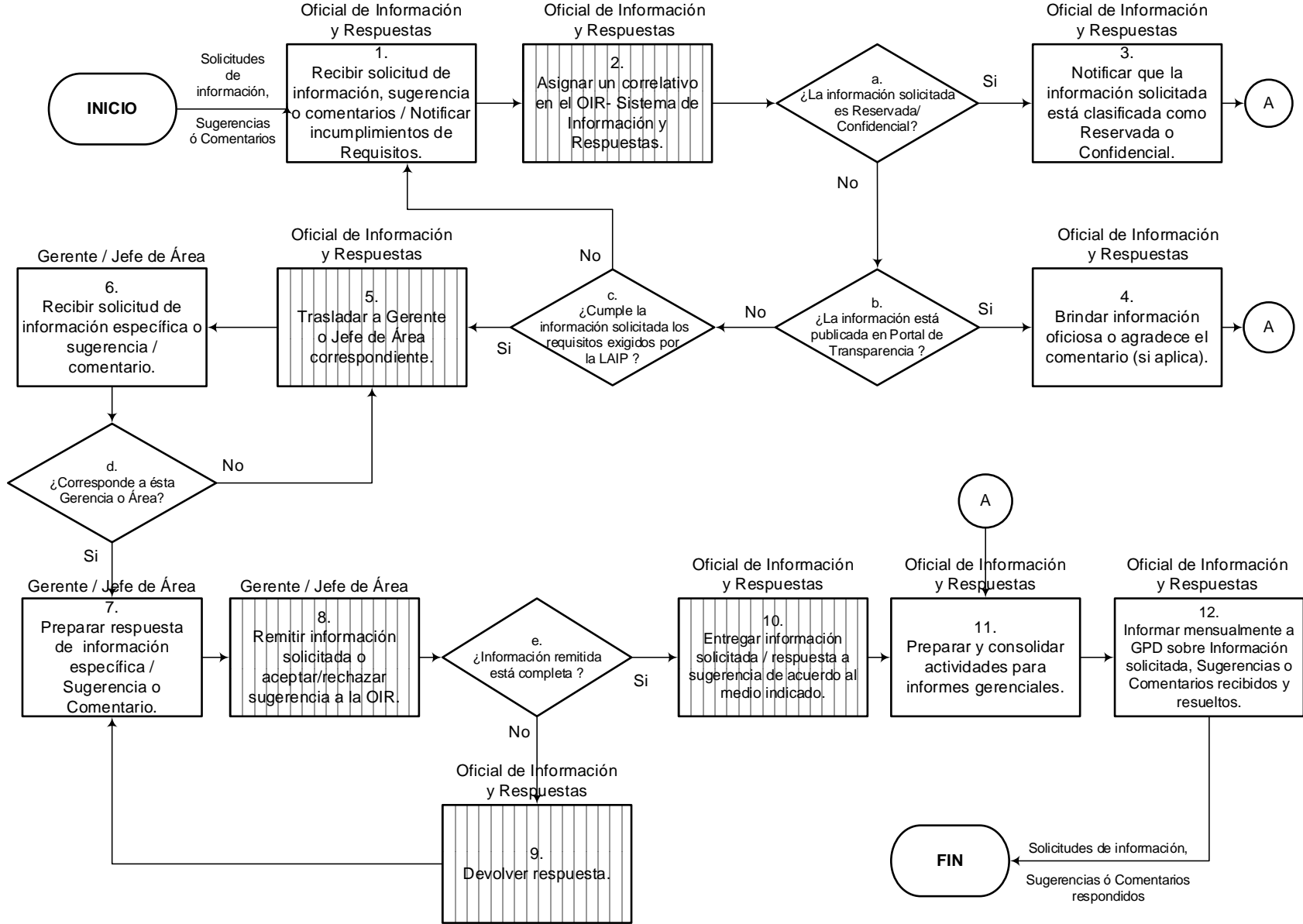
I. Objetivo General:

Proporcionar respuesta en los tiempos establecidos por la normativa correspondiente, a solicitudes de información que presenta la ciudadanía, los gobiernos locales y/o proveedores, así como atender sugerencias y comentarios con respecto a las intervenciones de desarrollo que ejecuta el FISDL.

II. Alcance:

El procedimiento inicia desde la recepción de la solicitud de información oficiosa, específica, comentario o 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 o comentarios que la ciudadanía, gobiernos locales y proveedores presenten ante el FISDL en función de las actividades desarrolladas en una intervención, proyecto o actividad relacionada con fondos administrados por la Institución.

III. Flujograma:



Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Recibir solicitud de información, sugerencia o comentarios / Notificar incumplimiento de Requisitos.</p> <p>Se recibe solicitud de información, sugerencia o comentarios a través de los canales disponibles: presencial, telefónico, correo electrónico, sitio web/portal de atención ciudadana o redes sociales institucionales.</p> <p>En caso de incumplimiento de requisitos exigidos por la LAIP en la solicitud de información, el Oficial de Información y Respuestas notificará oportunamente a la persona natural o jurídica dicho incumplimiento para ser subsanado, de tal forma que la solicitud sea conforme a las exigencias de Ley.</p>	Oficial de Información y Respuestas.	<p>FO-D.3.2.1.1-2 Solicitud de Información, Sugerencias ó comentarios</p> <p>FO-D.3.2.1.1-4 Formulario de Admisión de Información, Sugerencia o Comentarios.</p>	No
2	<p>Asignar un correlativo en el Sistema de Información y Respuestas.</p> <p>Para efectos de control y seguimiento se asignará un número correlativo a la solicitud de información, comentario o sugerencia, tomado del Sistema de Información y Respuestas, independientemente de la modalidad de recepción y lo proporcionará al solicitante por el mismo medio de comunicación, o según el medio indicado.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No
a	<p>¿La información solicitada es Reservada/Confidencial?</p> <p>Analiza la solicitud y verifica la clase de información requerida, si la información solicitada es Reservada o Confidencial, continúa hacia la actividad No. 3 "Notificar que la información solicitada está clasificada como Reservada o</p>			

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Confidencial". Si la información solicitada no está clasificada como Reservada o Confidencial, entonces significa que es Oficiosa, y pasa al siguiente punto de decisión: ¿La información está publicada en Portal de Transparencia?			
3.	Notificar que la información solicitada está clasificada como Reservada o Confidencial. Se notificará a la persona natural o jurídica solicitante que la información requerida tiene clasificación Reservada o Confidencial y podrá darse a conocer dicha información aplicando el procedimiento establecido en el Capítulo 2 (Información Reservada), y Capítulo 3 (Información Confidencial) de la LAIP. Posteriormente, continúa con el punto de decisión "c".	Oficial de Información y Respuestas.		No
b.	¿La información está publicada en Portal de Transparencia? Si la información (oficiosa), está publicada en el Portal de Transparencia/Sitio Web de la Institución, continua con la actividad No. 4 "Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica)". En caso contrario, pasa al siguiente punto de decisión: ¿La información solicitada cumple los requisitos exigidos por el LAIP?			

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
4	<p>Brindar información oficiosa o agradece el comentario (si aplica).</p> <p>Proporciona al solicitante la ruta electrónica (link) de la información requerida que se encuentra disponible en el Portal de Transparencia/Sitio Web de la Institución o se realiza la entrega por el canal seleccionado por el solicitante.</p> <p>En caso de ser comentario o sugerencia y no se requiere respuesta alguna, se agradece a la ciudadano(a), proveedor o gobierno local correspondiente.</p> <p>Posteriormente, continúa con la actividad “Preparar y consolidar actividades para informes gerenciales”.</p>	Oficial de Información y Respuestas.	FO-D.3.2.1.1-3 Acta de Entrega de Información.	No
c.	<p>¿Cumple la información solicitada los requisitos exigidos por la LAIP?</p> <p>Los requisitos a cumplir se encuentran detallados en el Capítulo 2: Del procedimiento de Acceso, detallado en la LAIP.</p> <p>Si la información solicitada no cumple con los requisitos señalados, regresa a la actividad No. 1 “Recibir solicitud de información, sugerencia o comentarios / Notificar incumplimiento de requisitos”. Si la información cumple los requisitos establecidos, pasa a la actividad No. 5 “Trasladar al Gerente o Jefe de Área”.</p>			

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
5	<p>Trasladar a Gerente o Jefe de Área correspondiente.</p> <p>Traslada la solicitud de Información específica, sugerencia o comentario, al Gerente ó Jefe de Área correspondiente por medio del Sistema de Información y Respuestas.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No
6	<p>Recibir solicitud de información específica o sugerencia/comentario.</p> <p>Recibe y analiza la solicitud de información específica, sugerencia o comentario.</p>	Gerente / Jefe de Área.		No
d.	<p>¿Corresponde a ésta Gerencia / Área?</p> <p>Si la solicitud de información específica, sugerencia/comentario no fue remitida al Área correspondiente, regresa a la actividad No. 5 "Trasladar a Gerente o Jefe de Área correspondiente".</p> <p>En caso contrario, continúa con la actividad No. 7 "Preparar respuesta de información específica / Sugerencia o Comentario".</p>			
7	<p>Preparar respuesta de información específica / Sugerencia o Comentario.</p> <p>Prepara la información específica de acuerdo a lo solicitado.</p> <p>Si lo requerido forma parte de la información clasificada como reservada o confidencial se omite la información restringida por la Ley y se proporciona lo estipulado como pública. De igual forma, si la información requerida afecta derechos de terceros, se procede a solicitar autorización a las instancias correspondientes.</p>	Gerente / Jefe de Área.		No

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
8	<p>Remitir información solicitada o aceptar / rechazar sugerencia a OIR.</p> <p>Se remite la información específica solicitada por medio de correo electrónico describiendo la información proporcionada o la justificación pertinente.</p> <p>En caso de ser sugerencia o comentario se remiten las consideraciones de aplicabilidad en la Institución y actualiza el Sistema de Información y Respuestas.</p>	Gerente / Jefe de Área.		No
e.	<p>¿Información remitida está completa?</p> <p>Si la información remitida no está completa, continúa con la actividad No. 9 “Devolver respuesta”. En caso contrario, continúa con la actividad No. 10. “Entregar información solicitada / respuesta a sugerencia de acuerdo al medio indicado”.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		
9	<p>Devolver respuesta.</p> <p>Se devuelve a la Gerencia / Área la información incompleta, adjuntándole las observaciones correspondientes para su corrección ó ampliación, debiendo actualizar el Sistema de Información y Respuestas.</p> <p>Posteriormente, se regresa a la actividad No. 7 “Preparar respuesta de información específica / Sugerencia o Comentario”.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No
10	<p>Entregar información solicitada / respuesta a sugerencia de acuerdo al medio indicado.</p> <p>Entrega la información específica solicitada al Ciudadano(a), Gobierno Local ó Proveedores; de igual forma, la respuesta a la sugerencia o comentario de acuerdo al medio indicado por el solicitante, y actualiza el Sistema de Información y Respuestas.</p>	Oficial de Información y Respuestas.	FO-D.3.2.1.1-3 Acta de Entrega de Información.	No

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
11	<p>Preparar y consolidar actividades para informes gerenciales.</p> <p>Prepara y consolida las actividades mensuales efectuadas tomando de base la información obtenida del Sistema de Información y Respuestas.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No
12	<p>Informar mensualmente a GPD sobre Información solicitada, Sugerencias o Comentarios recibidos y resueltos.</p> <p>Consolida, elabora y entrega mensualmente informes ejecutivos a la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional; dichos informes deberán contener las solicitudes de información, sugerencias o comentarios recibidos y resueltos, para la toma de decisiones.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Oficial de Información y Respuestas.	FO-D.3.2.1.1-8 Informe de Sugerencias, Comentarios y Solicitudes de Información recibidas.	No

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.
- Lineamientos generales para la clasificación, desclasificación y custodia de la información confidencial, emitidos por el IAIP.
- Lineamiento para la recepción, tramitación, resolución y notificación de solicitudes de acceso a la información, que contiene la "Guía de procedimientos para la recepción, tramitación, resolución y notificación de solicitudes de acceso a la información", emitidos por el IAIP.
- Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el IAIP.
- Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
- Ley de Procedimientos Administrativos.



Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Solicitud de información, comentarios o sugerencias.	Ciudadano, Gobierno Local o Proveedor.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo numérico asignado.	1 año.	Archivo General.
Admisión de Solicitud de Información.	Oficial de la OIR.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	Correlativo numérico asignado.	1 año.	Archivo General.
Acta de entrega de información.	Oficial de la OIR.	Oficial de la OIR.	OIR y Sistema de Información y Respuestas.	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.

VI. Plazos de Resolución:

La respuesta a las solicitudes de información oficiosa, específica, sugerencias o comentarios deberá de ser notificada al interesado en el menor tiempo posible, cuyo plazo 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, sin embargo se establece la siguiente tabla a fin de evitar recursos de apelación ante el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) o demandas ante los Tribunales de lo Contencioso Administrativo.

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

PLAZOS	RESPONSABLE	COMENTARIO
De 1 día a 5 días hábiles.	Área correspondiente que resguarde la información.	Oficial de Información efectuará recordatorio, vía electrónica, al tercer día hábil.
De 6 días a 7 días hábiles.	Área correspondiente que resguarde la información.	Oficial de Información efectuará recordatorio, vía electrónica, a Gerente de Área correspondiente al sexto día hábil.
De 8 a 10 días hábiles.	Área correspondiente que resguarde la información.	Oficial de Información efectuará recordatorio, vía electrónica, a Gerente de Área correspondiente con copia a Gerente General, al octavo día hábil.

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, los cuales deberán notificarse a la brevedad correspondiente por el área encargada de la recopilación y remisión de la información solicitada. 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), para lo cual el Oficial de la OIR dará el seguimiento respectivo para asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos.

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 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	Presidente del FISDL Fecha: 10/08/2011	15/08/2011

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		la OIR" por "Oficial de la OIR".		
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 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.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
3	4	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.	Consejo de Administración Sesión: DL-865/2015 Fecha: 02/07/2015	02/07/2015

Procedimiento para Gestionar Solicitudes de Información, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.1-4.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
4	4.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación al código y título del documento, de: "PO-D.3.2.1.1-4 Procedimiento de Gestionar solicitudes de información, sugerencias o comentarios", a: "PO-D.3.2.1.1-4.1 Procedimiento para Gestionar solicitudes de información, sugerencias o comentarios". 2. Mejora de la redacción del Objetivo General. 3. Modificación al flujograma y mejora de la descripción de las actividades. 4. Incorporación de otras normativas legales en el apartado "Documentos Relacionados". 5. Mejora de la redacción del apartado "Plazos de Resolución". 	<p>Consejo de Administración Sesión: DL-1034/2018. Fecha: 04/10/2018.</p>	08/10/2018.

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	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	

Correlativo: _____

Fecha: _____

INFORMACIÓN QUE SE ENTREGA O JUSTIFICACIÓN*

Saludos Cordiales,

NOMBRE*: _____
(NOMBRE OFICIAL OIR)
 OFICIAL DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS

FIRMA*: _____

Información a completar por Solicitante

.....

I. DATOS DEL SOLICITANTE:

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

FIRMA: _____

**Información requerida*





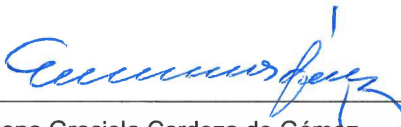
Formulario: Acta de Entrega de Información Pública, Sugerencias o Comentarios	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	04/09/2014	6	FO-D.3.2.1.1-3-1	

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: ADMISIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN, SUGERENCIA O COMENTARIO.	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-4-0

FISDL

	Elabora / Modifica.	Responsable.
Firma:		
Nombre:	Roberto Molina.	Elena Graciela Cardoza de Gómez.
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas.	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.
Fecha:	10/09/2018.	04/10/2018.
Aprueba:		
Nombre:	Elena Graciela Cardoza de Gómez.	
Cargo:	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.	
Fecha:	04/10/2018.	



Vigencia a partir de: 08/10/2018.

Formulario: Admisión de Solicitud de Información, Sugerencia o Comentario.	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-4-0	

FISDL Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local



**ADMISIÓN DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN,
SUGERENCIA O COMENTARIO**

Nº de Solicitud: (Número de correlativo Sistema OIR) - 2018

**FONDO DE INVERSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO LOCAL DE EL SALVADOR
OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTAS (OIR).**

En la Ciudad de San Salvador, a las _____ con treinta minutos del día _____ del año dos mil dieciocho.

I. CONSIDERANDO QUE:

- 1.1 A las _____ del día _____ del presente año, se recibió solicitud de Acceso de Información Pública, remitida vía _____ por parte del ciudadano identificado como _____, mayor de edad, en su calidad de persona natural; quien solicitó la información que se indica a continuación:
" _____

_____ "
- Y con base a las funciones que le corresponde al Oficial de Información, de conformidad al Art. 50 literales d), i), y j) de la Ley de Acceso a la Información Pública, en el sentido de realizar los trámites mediante procedimientos sencillos y expeditos, a fin de facilitar la información solicitada por el solicitante de una manera oportuna y veraz.

II. BASE LEGAL.

Ley de Acceso a la Información Pública

Derecho de acceso a la información pública.

Artículo 2. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información generada, administrada o en poder de las instituciones públicas y demás entes obligados de manera oportuna y veraz, sin sustentar interés o motivación alguna.

Principios.

Artículo 4. En la interpretación y aplicación de esta ley deberán regir los principios siguientes:

Literal A. Máxima publicidad: la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley.



Formulario: Admisión de Solicitud de Información, Sugerencia o Comentario.	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-4-0	

FISDL Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local



III. RESOLUCIÓN

De conformidad al Art. 65, 68, 72 de la Ley de Acceso a la Información Pública, y Art. 56 Lit. d) del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública; el suscrito Oficial de Información,

RESUELVE:

- a) La solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP).
- b) **Dese respuesta en el plazo legal que no excede de los diez días hábiles que establece la LAIP a partir del _____ al _____ del año dos mil dieciocho.**
- c) Notifíquese al solicitante por el medio señalado en la solicitud, el cual fue _____.

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

FIRMA: _____

Nota: Es de aclarar que el Oficial de Información es el vínculo entre la Institución Pública y el Solicitante, realizando las gestiones necesarias, para facilitar el acceso a la información.

INFORMACIÓN ADICIONAL.

- Con el número de correlativo indicado al frente puedes pedir información acerca de tu solicitud.
- Teléfono de contacto es el **2133-1309/7850-4654 (con WhatsApp habilitado)** en horas hábiles.
- Email: **oir@fisdl.gob.sv**
- Atención presencial: lunes, miércoles y viernes en sede de San Jacinto, ubicada en la 10° Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, frente a ex casa Presidencial, San Salvador; los días martes y jueves en sede de Santa Elena ubicada en el Boulevard Orden de Malta No. 470, Urbanización Santa Elena, Municipio de Antigua Cuscatlán (conocido como ex SICA).





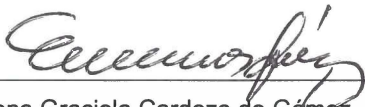
Formulario: Admisión de Solicitud de Información, Sugerencia o Comentario.	Aprobación:	Nivel:	Código	FISDL
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-4-0	

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-1034/2018 Fecha: 04/10/2018	08/10/2018

FORMULARIO: INFORME DE SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS.	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-8-2.1

FISDL

	Elabora / Modifica.	Responsable.
Firma:		
Nombre:	Roberto Molina.	Elena Graciela Cardoza de Gómez.
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas.	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.
Fecha:	10/09/2018.	04/10/2018.
Aprueba:		
Nombre:	Elena Graciela Cardoza de Gómez.	
Cargo:	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.	
Fecha:	04/10/2018.	




FORMULARIO: INFORME DE SUGERENCIAS, COMENTARIOS Y SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS.	Aprobación:	Nivel:	Código
	04/10/2018	6	FO-D.3.2.1.1-8-2.1

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	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.	Consejo de Administración Sesión: DL-826/2014 Fecha: 04/09/2014	01/10/2014
2	2.1	Incorporación de la columna " <i>Estado de la Solicitud</i> ", al formulario.	Consejo de Administración Sesión: DL-1034/2018 Fecha: 04/10/2018	08/10/2018

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

Fecha: _____

Correlativo: _____

(Exclusivo OIR)

DATOS DEL RECLAMANTE:

NOMBRE DE PERSONA/ EMPRESA / INSTITUCIÓN QUE DENUNCIA LA QUEJA O EL RECLAMO:

TELÉFONOS: _____
Oficina
Casa
Celular

CORREO ELECTRÓNICO: _____

MOTIVO DE LA QUEJA O RECLAMO*:

TIPO DE QUEJA O RECLAMO:

- EMPLEADO FISDL ó GOBIERNO MUNICIPAL O PROVEEDOR,
VINCULADO CON EL FISDL

 PROCESO FISDL

NOMBRE DE INVOLUCRADO (si lo conoce):

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS*:

(SE SUGIERE:

PROPORCIONAR LOS DATOS QUE CONSIDERE CON EL FIN DE FACILITAR LA INVESTIGACIÓN DEL HECHO .

SI EL ESPACIO ES INSUFICIENTE, PUEDE ANEXAR HOJAS A ESTA SOLICITUD).

**Información requerida*



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)

(Nombre de Miembro de Comisión)

(Nombre de Miembro de Comisión)

(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 PARA GESTIONAR AVISOS O DENUNCIAS CONTRA PERSONAL DEL FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Responsable
Firma:			
Nombre:	Roberto Molina	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Oficial de Información y Respuestas	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	10/09/2018	13/09/2018	17/09/2018
<p style="text-align: center;"><i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL</p>		<p style="text-align: center;">APROBADO Consejo de Administración FISDL</p>	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo		Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1119/2018.	Fecha: 01/10/2018	Sesión: DL-1034/2018.	Fecha: 04/10/2018



Vigencia a partir de: 08/10/2018.

Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

I. Objetivo General:

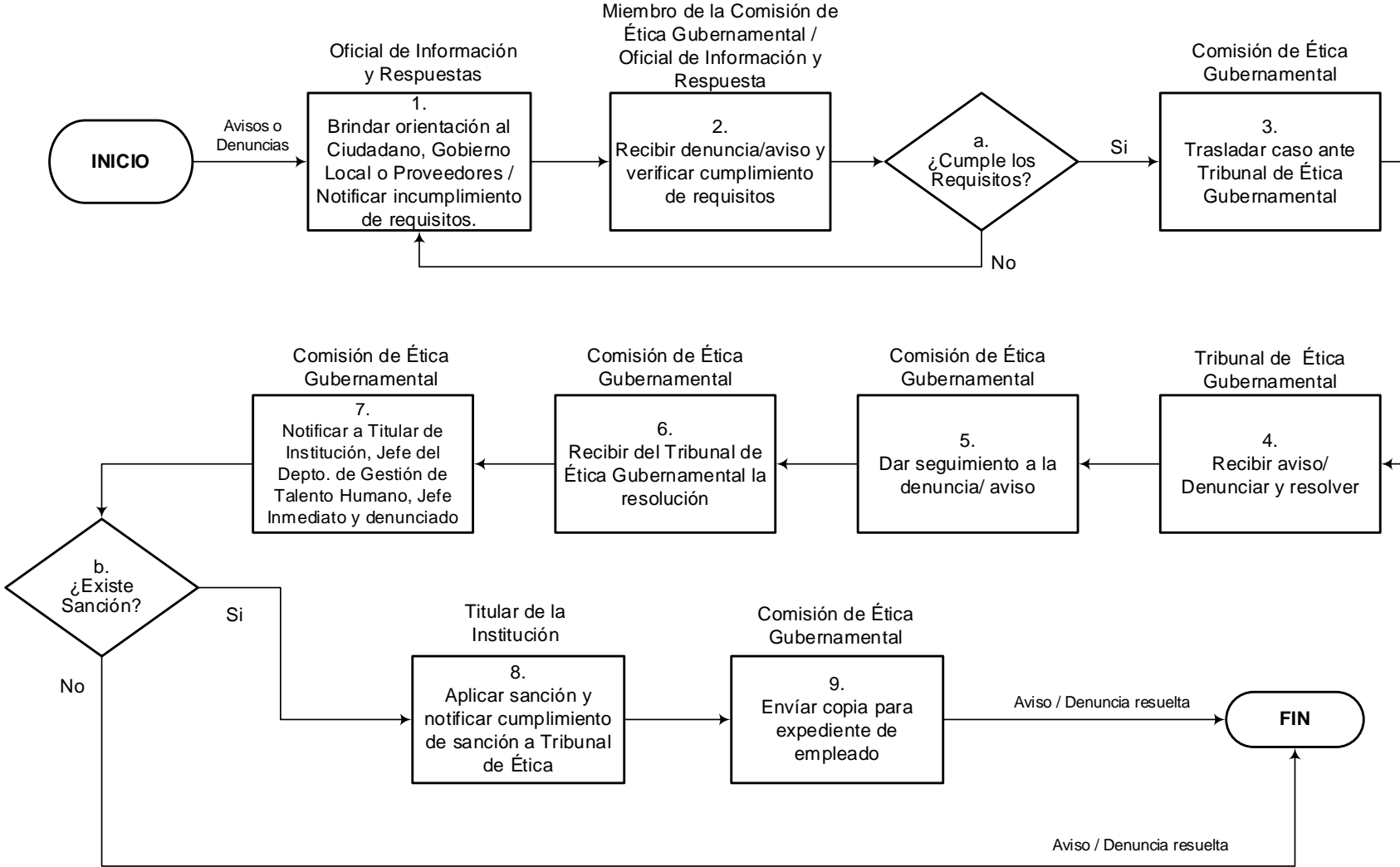
Promover la transparencia, mediante la recepción, atención y solución de los requerimientos de la ciudadanía en general, Gobiernos Locales y Proveedores, dados a conocer a través de un aviso o denuncias contra el personal del FISDL, según lo definido en el art. 2 de la Ley de Ética Gubernamental que realice actos contrarios a los deberes y las prohibiciones éticas establecidas en la Ley de Ética Gubernamental, y que permita que la Comisión de Ética Gubernamental de la Institución, aplique el procedimiento establecido.

II. Alcance:

El procedimiento inicia desde la recepción del aviso o denuncia contra el personal del FISDL por la naturaleza de su trabajo / actividades realizadas, a través de la recepción por los medios y canales establecidos por la Institución (presenciales, cartas, buzones de la expresión, portales ciudadanos, páginas web, redes sociales institucionales), 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 para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

III. Flujograma:



Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

IV. Descripción General:

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1	<p>Brindar orientación al Ciudadano, Gobierno Local o Proveedores / Notificar incumplimiento de requisitos.</p> <p>Orientar, a la ciudadanía, gobiernos locales y proveedores, respecto al procedimiento para interponer denuncias o dar avisos, en caso que el personal del FISDL incumpla deberes o prohibiciones éticas de acuerdo a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento. Al mismo tiempo, se informaran sobre los requisitos que establece, que deben cumplir la denuncia y/o el aviso, para que cumplan con los aspectos formales dictados por dicho cuerpo normativo. Asimismo se explicará, los canales de recepción establecidos por el Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p>No obstante, haber informado los requisitos formales (denuncia o aviso), existe incumplimiento a la forma, el Oficial de Información y Respuestas, notificará que subsane los incumplimientos a la persona natural o jurídica que ha interpuesto la denuncia o aviso, a efecto de que reúna los requisitos de validez establecidos.</p> <p>Si el aviso o denuncia es presentado en una unidad organizativa diferente a la Oficina de Información y Respuestas, dicha instancia tendrá la obligación de indicar la ubicación física de la Oficina de Información y Respuestas para realizar el procedimiento correspondiente.</p>	Oficial de Información y Respuestas.		No

Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
2	<p>Recibir denuncia/aviso y verificar cumplimiento de requisitos.</p> <p>Recibe la denuncia / aviso en formulario vigente y establecido por el Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p>La recepción de la denuncia / aviso será responsabilidad del Miembro de la Comisión de Ética Gubernamental del FISDL (Secretario), sin embargo, en caso de no encontrarse disponible por motivos laborales para tal fin dicha responsabilidad será inherente al Oficial de Información y Respuestas, en caso de no encontrarse disponible, otro integrante e de la Comisión de Ética Gubernamental del FISDL lo atenderá.</p> <p>Control de Calidad.</p> <p>Al momento de recibida la denuncia / aviso, se verifica el cumplimiento de los requisitos de conformidad al apartado: "Requisitos de la Denuncia", detallados en la Ley de Ética Gubernamental.</p>	Secretario de Comisión de Ética Gubernamental / Oficial de Información y Respuestas.		Si
a	<p>¿Cumple los requisitos?</p> <p>Si se cumplen los requisitos exigidos continua con la actividad No. 3: "Trasladar caso ante Tribunal de Ética Gubernamental".</p> <p>En caso de incumplimiento de los requisitos exigidos, el Oficial de Información y Respuesta, notifica a la persona natural o jurídica que interpuso denuncia / aviso los detalles a subsanar.</p>			
3	<p>Trasladar caso ante Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p>Presidente de la Comisión de Ética Gubernamental del FISDL traslada denuncia / aviso, y anexos recibidos, al Tribunal de Ética</p>	Comisión de Ética Gubernamental.		No



Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
	Gubernamental, utilizando los canales establecidos para tal fin y mediante nota de remisión. (Remisión de denuncia)			
4	Recibir aviso / denuncia y resolver. Recibe aviso / denuncia conforme a lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento. Al mismo tiempo, realiza el procedimiento de investigación y resolución al aviso / denuncia interpuesta, utilizando sus procedimientos establecidos.	Tribunal de Ética Gubernamental.		No
5	Dar seguimiento al aviso / denuncia. La Comisión de Ética Gubernamental da seguimiento a la denuncia / aviso interpuesta, ante del Tribunal de Ética Gubernamental.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
6	Recibir del Tribunal de Ética Gubernamental la resolución. Se recibe resolución, por denuncia / aviso interpuesta, y la sanción a imponer (si aplica), por parte del Tribunal de Ética Gubernamental.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
7	Notifica a Titular de Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, Jefe inmediato y denunciado. Notifica resolución, y sanción (si aplica), a Titular de la Institución, al Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, al Jefe Inmediato, y al Personal denunciado.	Comisión de Ética Gubernamental.		No
b.	¿Existe sanción? Si existe sanción, continua con la actividad No. 8 "Aplicar sanción y notificar de cumplimiento de sanción al Tribunal de Ética Gubernamental". Si no hay sanción, Fin del Procedimiento.			No



Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

Nº.	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
8	<p>Aplicar sanción y notificar cumplimiento de sanción a Tribunal de Ética Gubernamental.</p> <p>Aplica sanción estipulada y se notifica cumplimiento de sanción al Tribunal de Ética Gubernamental en un plazo no mayor a 30 días hábiles.</p>	Titular de la Institución.		No
9	<p>Envía copia para expediente de personal</p> <p>Remite copia de la sanción impuesta, al Departamento de Gestión del Talento Humano, para que sea incorporada al expediente del personal sancionado.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	Comisión de Ética Gubernamental		No

V. Documentos Relacionados:

- a. Política de Transparencia del FISDL.
- b. Ley de Ética Gubernamental y su Reglamento.
- c. Instructivo de Prestaciones, Derechos, Obligaciones y Prohibiciones del Personal del FISDL.
- d. Manuales, Políticas, Reglamentos y Procesos del FISDL.
- e. Lineamientos de Información Reservada y Confidencial, emitidos por el IAIP.
- f. Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
- g. Ley de Procedimientos Administrativos.



Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

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.	Secretario de la Comisión de Ética Gubernamental / Oficial de Información y Respuestas.	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 sanción aplicada.	Jefe inmediato del personal sancionado.	Presidente de Comisión de Ética Gubernamental.	Archivo de Gestión del Talento Humano.	Correlativo asignado.	1 año.	Archivo de la 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 a que el procedimiento involucra un ente externo, como es el Tribunal de Ética Gubernamental, sujeto a su propia independencia y procedimientos establecidos, no se puede precisar con exactitud el tiempo de resolución que un aviso o denuncia puede tardar, por lo tanto, la Presidencia de la Comisión de Ética Institucional, efectuará seguimiento al aviso o denuncia hasta su resolución.



Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

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>En la columna de “Descripción de Actividades”, se agregaron las actividades generales para cumplir con el estándar de elaboración de los procedimientos.</p> <p>Se agregó en la actividad 1 “En caso de no encontrarse disponible por motivos laborales, se orientará a utilizar los canales electrónicos establecidos”.</p> <p>Se agregó al final de la actividad 3 “utilizando canales establecidos para tal fin y por medio de elaboración de nota de remisión”.</p> <p>En la decisión b. se agregó “Si es un 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>	Presidente del FISDL Fecha: 10/08/2011	15/08/2011
1	2	<p>Se incluyó el apartado VIII. Historial de Cambios.</p> <p>Revisión y aprobación de los cambios en el procedimiento.</p>	Consejo de Administración Sesión: DL-739/2012 Fecha: 29/11/2012	17/12/2012

Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
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
4	4.1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modificación del código y título del documento, de: “PO-D.3.2.1.3-4 Procedimiento de Gestionar Avisos o Denuncias <i>hacia</i> el personal del FISDL”, por: “PO-D.3.2.1.3-4.1 Procedimiento <i>para</i> Gestionar Avisos o Denuncias <i>contra</i> el personal del FISDL”. 2. Mejora de la redacción del Objetivo General. 3. Modificación del título de la actividad No. 1, de: “Brinda orientación al Ciudadano, Gobierno Local o Proveedores”, por: “Brindar orientación al Ciudadano, Gobierno Local o Proveedores / Notificar incumplimiento de requisitos”; y se modifica la descripción de la actividad. 4. Modificación de la descripción de la actividad No. 2 “Recibir denuncia / aviso y verificar cumplimiento de requisitos”, incorporándose un punto de control de calidad relativo a la verificación de los requisitos 	<p>Consejo de Administración.</p> <p>Sesión: DL-1034/2018.</p> <p>Fecha: 04/10/2018.</p>	08/10/2018

Procedimiento para Gestionar Avisos o Denuncias contra Personal del FISDL	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	04/10/2018	4	PO-D.3.2.1.3-4.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>exigidos por el Tribunal de Ética Gubernamental, es decir, que se hace una referenciación a los requisitos de Ley.</p> <p>5. Incorporación de la decisión: ¿Cumple los requisitos?, con el propósito de evidenciar la implementación del control de calidad antes señalado.</p> <p>6. Mejora de la redacción de la actividad No. 4 “Recibir aviso / denuncia y resolver”.</p> <p>7. Mejora de la redacción de la actividad No. 5 “Dar seguimiento a la denuncia / aviso”.</p> <p>8. Mejora de la redacción de la actividad No. 7 “Notificar a titular de Institución, Jefe del Departamento de Gestión del Talento Humano, Jefe inmediato y denunciado”.</p> <p>9. Modificación del literal de la decisión: ¿Existe Sanción?; de literal “a”, por literal “b”.</p> <p>10. Mejora de la redacción del apartado “Plazos de Resolución”.</p> <p>11. Incorporación de otras normativas legales en el apartado: “Documentos Relacionados”.</p>		

PROCEDIMIENTO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Aprobación:	Nivel:	Código:
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1

FISDL

	Elabora / Modifica	Revisa	Revisa	Responsable
Firma:				
Nombre:	Linda Maricela Aguiluz Guerra	Mauricio Wilfredo Sandoval Cruz	Elena Graciela Cardoza de Gómez	Marta Eugenia Roldán de Bottari
Cargo:	Técnico de Planificación	Jefe Departamento de Planificación	Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional	Gerente General
Fecha:	14/05/2018	14/05/2018	15/05/2018	16/05/2018
<i>Recomendó</i> Comité Técnico Consultivo FISDL			APROBADO Consejo de Administración FISDL	
Recomienda: Comité Técnico Consultivo			Aprueba: Consejo de Administración	
Sesión: DL-1097/2018	Fecha: 21/05/2018		Sesión: DL-1013/2018	Fecha: 24/05/2018



Vigencia a partir de: 28/05/2018

Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

I. Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de los participantes de los programas y proyectos ejecutados por el FISDL, así como de los gobiernos municipales y entes cooperantes, con el propósito de identificar sus necesidades, conocer sus expectativas e identificar oportunidades de mejora.

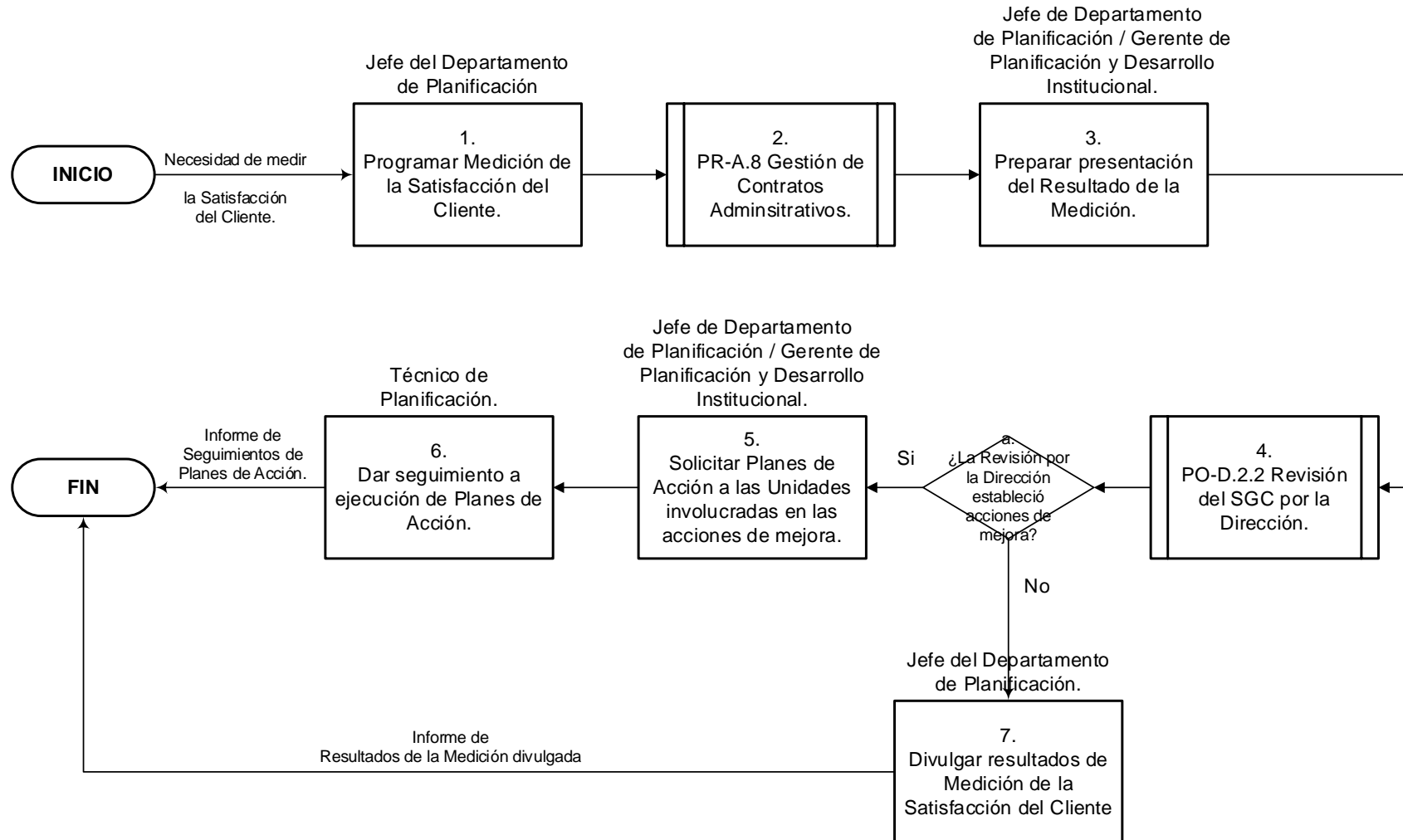
II. Alcance

Conocer el nivel de satisfacción de los participantes, gobiernos locales y representantes de las agencias de cooperación con relación a las intervenciones ejecutadas por el FISDL, en cumplimiento a los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015. Así mismo, valorar si el FISDL ha logrado contribuir a mejorar la calidad de vida en la población atendida según lo 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 Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

III. Flujograma:



Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

IV. Descripción General:

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
1.	Programar Medición de la Satisfacción del Cliente. Incorporar en el Plan Operativo Anual la Medición de la Satisfacción del Cliente.	Jefe del Departamento de Planificación.		No
2.	PR-A.8 Gestión de Contratos Administrativos. Se hace un llamado al proceso PR-A.8 Gestión de Contratos Administrativos con el propósito de solicitar la contratación y gestionar la administración del contrato de consultoría para la realización de la Medición de la Satisfacción del Cliente.			
3.	Preparar presentación del Resultado de la medición. Se elabora una presentación que contenga el resumen de los resultados obtenidos en la medición. Esta presentación puede ser elaborada en coordinación con la entidad consultora que elabora el estudio.	Técnico de Planificación / Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.		No
4.	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 y analizar sobre los resultados de la medición de la satisfacción del cliente al Comité de Calidad y Riesgos. Como resultado del análisis de dicha información, el Comité de Calidad y riesgos propondrá Planes de Acción a implementar con el propósito de mejorar la satisfacción del cliente.			

Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
a.	<p>¿La Revisión por la Dirección estableció acciones de mejora?</p> <p>Si la Revisión por la Dirección determina la implementación de acciones de mejora que coadyuven a la satisfacción del cliente, el flujo continuará con la elaboración de planes de acción, en caso contrario, deberán divulgarse los resultados de la Medición realizada.</p>			
5.	<p>Solicitar Planes de Acción a las Unidades involucradas en las Acciones de Mejora.</p> <p>Se solicita un plan de acción a las unidades involucradas en la acción de mejora propuesta con el propósito de incrementar el nivel de satisfacción de los participantes de las intervenciones del FISDL, gobiernos municipales o entidades cooperantes, especificando los plazos para su realización y seguimiento, así como los responsables de su implementación.</p>	<p>Jefe del Departamento de Planificación / Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional.</p>		No
6.	<p>Dar seguimiento a la ejecución de Planes de Acción.</p> <p>Se hace el seguimiento a la implementación de los planes de acción elaborados en los plazos establecidos. El resultado de la eficacia de los planes de acción se consolida en un informe de Seguimiento, el cual servirá de insumo para la próxima Medición de la Satisfacción del Cliente.</p> <p>Ir al Fin del Procedimiento.</p>	<p>Técnico de Planificación.</p>		No

Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

Nº	Descripción de Actividad	Responsable	Formulario	Control Calidad
7.	<p>Divulgar resultados de Medición de la Satisfacción del Cliente.</p> <p>Se enviará vía correo electrónico un resumen de los resultados de la medición de la satisfacción del cliente al Director Técnico, Gerentes y Jefes para su conocimiento y socialización con sus equipos de trabajo.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Jefe del Departamento de Planificación		No

V. Documentos Relacionados:

- Plan Estratégico Institucional.

VI. Control de Registros

Registro	Llenado	Archivo Consulta				Disposición Final
		Responsable	Lugar	Criterio	Tiempo de Consulta	
Informe final.	Técnico de Planificación.	Técnico de Planificación.	Archivo físico.	Cronológico	2 años.	Archivo Central.
Presentación en Power Point del informe final.	Técnico de Planificación.	Técnico de Planificación.	Archivo físico y digital.	Cronológico	2 años.	Archivo Central.

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



Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
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
3	3.1	<ul style="list-style-type: none"> • Se segmenta el procedimiento PO-D.3.2.2 "Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente", así: a) Procedimiento de Medición de la Satisfacción del Cliente, con código PO-D.3.2.2, y b) Procedimiento "Medición de los Resultados Estratégicos Institucionales" con código PO-D.1.4, que pasa a formar parte del Proceso PR-D.1 Planificación Institucional. • Modificación del nombre del procedimiento, de: "Evaluación de Resultados Institucionales y/o Medición de la Satisfacción del 	Consejo de Administración. Sesión: DL-1013/2018 Fecha: 24/05/2018	28/05/2018



Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente	Aprobación:	Nivel:	Código:	FISDL
	24/05/2018	4	PO-D.3.2.2-3.1	

VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN (Instancia/Fecha)	VIGENCIA (Fecha)
		<p>Cliente”, a: “Medición de la Satisfacción del Cliente”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el objetivo general y el alcance del procedimiento. • El flujograma y la descripción de las actividades del procedimiento PO-D.3.2.2 “Evaluaciones Internas y/o Medición de la Satisfacción del Cliente”, es actualizado/modificado dado a que gran parte de las actividades del procedimiento son realizadas en el llamado al procedimiento PO-D.2.2 Revisión por la Dirección. 		