

“GUÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA DEL FOSALUD”

SAN SALVADOR, JULIO DE 2023

Participantes en la creación de la guía técnica

Nombre	Firma	Sello
DOCUMENTO AUTORIZADO POR DIRECCIÓN EJECUTIVA:		
Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval. Director Ejecutivo del Fosalud.		
DOCUMENTO REVISADO POR:		
Licda. Bárbara Priscila Velásquez Sánchez. Gerente Legal.		
Lic. Wilfredo Argueta Cazares. Gerente Administrativo.		
DOCUMENTO ELABORADO POR:		
Ing. Gustavo Alejandro Rivas Landaverde. Jefe de Servicios Generales.		
Lic. José David Ramos Martínez. Coordinador Administrativo de Servicios Generales.		

ÍNDICE

I BASE LEGAL.....	4
II DISPOSICIONES GENERALES.....	4
Introducción.....	4
Objetivo.....	5
Alcance.....	5
Definición de términos.....	5
III GUÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	5
IV PROHIBICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA.....	7
V OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE MENSAJERÍA.....	8
VI DISPOSICIONES FINALES.....	9



I. BASE LEGAL.

- a) Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud.
- b) Reglamento de la Ley Especial para la Constitución del Fondo Solidario para la Salud.
- c) Reglamentos Internos de Trabajo del FOSALUD.
- d) Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.
- e) Reglamento General de Tránsito y Seguridad Vial.
- f) Reglamento del Uso de Vehículos Nacionales.
- g) Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno (NTCI) Específicas del Fondo Solidario para la Salud, emitido por la Corte de Cuentas de la República.
- h) Acta Ordinaria No. 91, emitida en Sesión de Consejo Directivo, celebrada el día 29 de junio de 2022, acuerdo No. 7 literal c); creación de la Sección Administrativa de Mensajería e Imprenta.
- i) Ley de Procedimientos Administrativos.
- j) Lineamientos para el uso de la Firma Electrónica Avanzada en Fosalud; implementación de la firma electrónica para documentos institucionales de carácter interno y externo, de forma gradual, previo acuerdo con el Equipo de Modernización e Innovación Institucional.

II. DISPOSICIONES GENERALES

a) Introducción.

La presente guía técnica establece las normas que pretenden orientar a los usuarios del servicio de correspondencia del Fondo Solidario para la Salud. Asimismo, establece las funciones y responsabilidades del personal que interviene en la gestión de la correspondencia.

La Gerencia Administrativa, a través de la Unidad de Servicios Generales, proporciona el servicio de correspondencia a las dependencias del Fosalud, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

Las directrices establecidas en este documento pretenden ser una herramienta que contribuya a fortalecer la gestión y control de los recursos humanos, materiales y financieros que intervienen en el servicio de mensajería interna y externa del Fosalud, a fin de optimizar los recursos institucionales. En este sentido, el "Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno Específicas del Fondo Solidario para la Salud", en su artículo 77, establece que se utilizará el método adecuado de comunicación, tomando en cuenta el receptor, naturaleza de la comunicación, costo, implicaciones regulatorias y demás factores. Entre los métodos que se adoptarán se tiene: correo electrónico, mensajes de texto, intranet, transmisión vía internet, sitio web institucional, etc.

De igual manera, el Fosalud, gradualmente debe cumplir con el proyecto nacional que impulsa la Presidencia de la República, a través de la Secretaría de Innovación para la implementación de firmas electrónicas, como una solución técnica que da seguridad y confianza a los documentos electrónicos. Para este fin, el Fosalud ha elaborado



lineamientos para el uso de la firma electrónica. En este orden, los empleados del Fosalud con facultades para suscribir oficios, memorandos, notas, actas, circulares, así como cualquier otro documento de carácter interno y externo, deben emitirse de manera electrónica, de acuerdo con la normativa y reglamentos vigentes aplicable al Fosalud.

b) Objetivo.

Elaborar una guía técnica que permitan orientar al usuario del servicio de correspondencia y establecer las funciones y responsabilidades del personal que interviene en la gestión y control de la correspondencia física de carácter oficial y administrativa, garantizar el debido cuidado y confidencialidad de la misma, y optimizar los recursos institucionales, priorizando el uso de la firma electrónica de documentos, en cuanto la normativa lo permita.

c) Alcance.

La presente guía técnica es de carácter obligatorio para todas las unidades organizativas, personal técnico y administrativo del Fosalud al momento de generar correspondencia o comunicación interna y externa, de carácter oficial y administrativa.

d) Definición de Términos

Correspondencia: Documento o comunicación escrita física entre dos o más personas o entidades.

Correspondencia interna: Es la que se genera y circula entre las dependencias y servidores del Fosalud.

Correspondencia externa: Es la que se genera y circula entre las dependencias y servidores del Fosalud con otras entidades o particulares.

Dependencias: Despacho del Presidente/a del Consejo Directivo (Ministro/a de salud), Dirección Ejecutiva, gerencias, unidades y secciones de apoyo.

Sede Escalón: Oficinas Administrativas del Fosalud, ubicadas en 9ª calle poniente No. 3843, colonia Escalón.

Sede San Francisco: Oficinas Administrativas del Fosalud, ubicadas en calle Los Bambúes No. 11, colonia San Francisco.

Plantel San Marcos: almacenes del Fosalud, ubicados en kilómetro 10 autopista a Comalapa, San Marcos, San Salvador.

Muestra: productos o artículos que representa el bien ofertado por los participantes en un proceso de adquisición o contratación de bienes o servicios.

Correspondencia de carácter urgente: es aquella que el responsable y el remitente no puede prever el surgimiento o su existencia y que no puede esperar o demorarse la entrega a su destinatario.

III. GUÍA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.

1. La correspondencia interna, gradualmente debe emitirse de manera electrónica, de acuerdo con la normativa y reglamentos vigentes aplicables al Fosalud, excepto aquella correspondencia que implique trámites especiales y que de acuerdo con el marco legal se requiera de firmas manuscritas.



2. Previo a requerir el servicio de mensajería para la correspondencia interna y externa, el remitente de cada unidad o dependencia debe considerar los siguientes aspectos:
 - a) Evaluar si el destinatario puede o debe retirar o firmar personalmente en la unidad u oficina del remitente.
 - b) Asegurarse o verificar con anticipación las direcciones y números de teléfonos, verificar que se encuentra la persona a quien se le entregará, antes de entregar la correspondencia externa, para garantizar la entrega a su destinatario.
 - c) Verificar que los documentos son correctos y completos.
 - d) Asegurarse que no queden documentos por enviar hacia una misma unidad o dependencia, ruta o zona geográfica, para optimizar los recursos en cada ruta.
3. Si la correspondencia puede ser distribuida vía correo electrónico, principalmente en casos tales como: Falta de dirección o dirección incorrecta, falta de identificación del destinatario, entre otras causas; se enviará por esa vía y posteriormente se tramitará firmas, coordinándose con la persona que recibió el correo para que se firme con la fecha de recibido dicho correo. De ser necesario, se deberá adjuntar la impresión del correo para evidenciar la remisión del documento.
4. Toda correspondencia que se remita en sobres debe ser identificada con el área y/o el nombre del destinatario.
5. Cada unidad o dependencia deberá poseer una bitácora (Note Book) debidamente foliada, identificado y autorizado por la jefatura inmediata para uso de correspondencia, donde el responsable de enviar mensajería de cada unidad registrará cada uno o grupo de documentos entregados al personal de mensajería, anotando fecha, hora, nombre y dejando espacio para firma del destinatario.
6. Cada dependencia, unidad organizativa o gerencia debe asignar a una persona responsable de concentrar la correspondencia interna y externa el cual deberá llevar el control de mensajería entregada de la unidad a través del notebook. La jefatura inmediata superior de la persona asignada debe informar, a través de correo electrónico u otro medio tecnológico, al Coordinador/a de Mensajería, especificando el nombre y cargo de la persona asignada; para que el mensajero se presente ante esta persona a retirar la correspondencia en los horarios establecidos. De la misma manera se debe informar en caso de sustitución de esta persona.
7. Se establecen tres (3) horarios para que los mensajeros retiren la correspondencia para entregarla a sus destinatarios; tanto en Sede Escalón como en Sede San Francisco, según el siguiente detalle:
 - a) Primer horario: De 07:30 a 8:30 horas, correspondencia para ser distribuida en el transcurso de la mañana del mismo día.
 - b) Segundo horario: De 11:30 a 12:30 horas, correspondencia para ser distribuida en el transcurso de la tarde del mismo día.
 - c) Tercer horario: A más tardar hasta las 15:20 horas, correspondencia para ser distribuida el siguiente día.

La correspondencia que no sea entregada en un horario determinado deberá esperar el siguiente horario y así sucesivamente.



El personal de mensajería no asumirá las responsabilidades sobre la correspondencia que no se pueda entregar oportunamente, ya sea por falta de planificación u otras causas.

8. La correspondencia que tenga carácter de urgencia y entregada en los horarios establecidos en el numeral anterior, tendrá prioridad sobre los demás documentos. La condición de urgencia debe hacerse del conocimiento al Coordinador/a de Mensajería, para garantizar que la entrega se realice a la brevedad posible.
9. Si resultare correspondencia que excepcionalmente deba ser entregada de manera urgente y fuera de los horarios establecidos en el numeral seis (6), debe considerarse lo establecido en el numeral tres (3) de esta guía técnica; y si aún se considera que debe entregarse físicamente el mismo día, deberá coordinarse con el Coordinador/a de Mensajería.

La persona que remita correspondencia de manera urgente debe permanecer disponible por cualquier consulta o inconveniente que ocurra al momento de entregar a su destinatario, hasta asegurarse que los documentos han sido entregados.

10. La correspondencia debe ser revisada por la persona que recibe ante la persona que le entrega, a fin asegurarse que se entrega en buen estado; si se observa algún daño o anomalía, se debe dejar constancia de dicha condición en el libro de control de mensajería.
11. El personal relacionado con la distribución de la correspondencia deberá tratar el contenido de los documentos de manera confidencial, sin divulgar su contenido.
12. Se debe considerar como limitante de recursos para el servicio de mensajería, fechas específicas de alta demanda de correspondencia; tal es el caso de fechas de pago de remuneraciones y servicios.
13. Los mensajeros podrán ser rotados periódicamente entre las sedes y áreas del Fosalud, con la finalidad de que equilibrar la carga laboral y que este personal conozca toda la operatividad de la correspondencia de la institución. La rotación será notificada mediante memorándum o correo electrónico a los mensajeros y a las áreas que hacen uso del servicio de mensajería.
14. El servicio de mensajería se realizará mediante el uso de motocicletas, propiedad del Fosalud. Excepcionalmente, se podrá hacer uso de otro tipo de vehículos institucionales, por causas debidamente justificadas ante la jefatura de Servicios Generales y autorizadas por esta misma instancia.

IV. PROHIBICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA.

La mensajería es un servicio de uso estrictamente institucional, que permite contribuir con las gestiones operativas y administrativas del Fosalud, por lo tanto, no se permite:

1. Enviar objetos personales o de uso personal o introducirlos en paquetes de correspondencia institucional.
2. Trasladar equipos informáticos o de otro tipo que sean susceptibles de daño ante una caída de o accidente del mensajero.



3. Solicitar al personal de mensajería que realicen pagos o trámites bancarios u otros de carácter personal.
4. Enviar documentos que excedan el volumen y capacidad del baúl de la motocicleta
5. Enviar sobres o paquetes con rotulación o identificación que no corresponda al contenido, persona, dependencia, lugar de origen o destino.
6. Enviar muestras que excedan el volumen y capacidad del baúl de la motocicleta o que por su naturaleza o contenido (líquidos) pongan en riesgo al personal de mensajería o en riesgo de daño o destrucción de la correspondencia.
7. Solicitar al personal de mensajería, sin causa justificada, que se desvíe de la ruta o que priorice la entrega de correspondencia, sobre otros documentos de igual importancia.

V. OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE MENSAJERÍA.

Son obligaciones del personal que realiza funciones de mensajería:

1. Realizar su trabajo con diligencia y tratar con el debido respeto al personal que requiera el servicio de mensajería.
2. Garantizar el debido resguardo y traslado de documentación en conjunto con la bitácora (Note Book) debidamente foliada, identificada y autorizada por la jefatura de la unidad relacionada, para uso de correspondencia; donde se registrarán cada uno de los documentos o grupo de ellos, entregados a su destinatario, anotando fecha, hora, nombre, firma y sello del destinatario.
3. Cada mensajero llevará una bitácora donde detallará aquellas novedades en el proceso de mensajería.
4. Todo documento que no sea posible entregarlo a su destinatario por falta de persona que reciba, por dirección incorrecta, por error en el documento o por cualquier otra causa justificada, deberá ser devuelto al remitente y registrarlo en el libro de control del mensajero, según el numeral anterior; especificando el motivo de la devolución.
5. Organizar y cumplir con la ruta periódica de recolección y entrega de correspondencia interna y externa, verificando lugares, distancias y horarios, para optimizar el tiempo y combustible, y evitar el desgaste innecesario del vehículo asignado.
6. En caso sea necesario, debe corroborar o verificar la existencia de empresas y direcciones del o los destinatarios de la correspondencia externa, previo a salir con ruta, a fin de optimizar el tiempo y evitar gastos de recursos innecesariamente.
7. Informar oportunamente al remitente cuando existan inconvenientes en la entrega de la correspondencia.
8. Entregar personalmente a su destinatario la correspondencia de carácter confidencial o según se le requiera. En caso de que esto no sea posible debe regresar la correspondencia a su remitente, para que este disponga de otro mensajero u otra persona para enviarlo.
9. Prestar la colaboración en casos que se requiera entregar correspondencia urgente fuera del horario laboral.

10. Realizar la ruta o recorrido sin desviaciones, ni entretenciones innecesarias que implique demora o atrasos en la entrega de correspondencia.
11. Reportar su verdadera ubicación cuando le sea requerida o cuando por propia cuenta sea reportada.
12. Reportar cualquier siniestro que ocurra con la motocicleta, dentro o fuera de la sede, dando prioridad informar de inmediato a la aseguradora, cuando aplique y le sea posible, posteriormente al administrador de contrato del servicio de seguros y al Coordinador/a de Mensajería.
13. Llenar la respectiva bitácora diariamente y entregarla mensualmente, según corresponda.
14. Al inicio de la jornada laboral (07:30 horas) excepto cuando se tiene permiso para estudio u otras causas justificadas y después de concluida la pausa para tomar los alimentos (almuerzo), a más tardar 13:20 horas, cuando aplique; deberán presentarse ante el Coordinador/a de Mensajería, para consultar si se tiene correspondencia para ser distribuida.
15. Reportarse con el Coordinador/a de Mensajería, al momento de regresar a su sede correspondiente, estando pendiente de concluir o habiendo concluido la misión.
16. Cumplir con los Lineamientos para el Uso de Vehículos Institucionales del Fosalud, en lo que corresponda al uso de motocicletas.
17. Revisar diariamente la motocicleta asignada, informando oportunamente las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo, en cumplimiento a los lineamientos de transporte de la USG, garantizando así su buen funcionamiento.
18. Utilizar los parqueos correspondientes para resguardar el vehículo asignado.
19. Cumplir con las medidas de protección y utilizar los equipos de seguridad personal, según normativa.
20. Utilizar las herramientas de trabajo, exclusivamente para fines laborales.
21. Mantener limpia y aseada la motocicleta y su respectivo baúl, este último para evitar que se ensucie la correspondencia.
22. Realizar otras funciones que le sean encomendadas por la jefatura inmediata superior, según planes y objetivos institucionales.

VI. DISPOSICIONES FINALES

La presente Guía Técnica será autorizada por el Director Ejecutivo y entrará en vigor ocho días posteriores a su autorización, previa divulgación; siendo de obligatorio cumplimiento para todos los empleados que participan o que hacen uso del servicio de mensajería.

Corresponde a la sección de Mensajería e Imprenta velar por el cumplimiento y proponer las actualizaciones respectivas a través de la jefatura de Servicios Generales y Gerencia Administrativa.

Cualquier modificación que se realice a la presente Guía Técnica deberá someterse a consideración del Director Ejecutivo.

