
	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 1 de 13</b>

# ***ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL***


***Aprobado:***  
***SUPERINTENDENTE DEL SISTEMA FINANCIERO***

<i>Gestor del Proceso:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<b><i>Servicios Generales</i></b>	<b><i>Dirección de Administración</i></b>

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 2 de 13</b>


## 1. Control de Cambios

<b>No.</b>	<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
1	2	27/04/2018	<i>El presente deja sin efecto proceso P-IEL-01 Ingreso de Correspondencia.</i>
2		27/04/2018	<i>El presente deja sin efecto el procedimiento P-IEL 01.01 Salida de correspondencia.</i>
3		27/04/2018	<i>El presente deja sin efecto el proceso P-SUP-10 Remisión de Circulares.</i>
4		27/04/2018	<i>Se modifican actividades para la incorporación del proyecto "Cero Papeles" en el subproceso GAD-AD-01 ingreso de Correspondencia.</i>
5			

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 3 de 13</b>


## 2. Caracterización del Proceso

<b>Propósito:</b>	<i>Gestionar de forma segura y eficiente la correspondencia que ingresa y sale de la institución; promoviendo mayor fluidez de la información, productividad y reduciendo espacios de almacenamiento.</i>
<b>Alcance:</b>	<i>Inicia desde la recepción de documentos externos, el procesamiento interno de los mismos y cuando es requerido el envío de documentos hacia supervisados u otros destinatarios.</i>
<b>Gestor del proceso:</b>	<i>Jefe de Servicios Generales.</i>
<b>Participantes en el proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jefe UACI.</li> <li>2. Coordinador de Correspondencia.</li> <li>3. Auxiliar de Correspondencia.</li> <li>4. Mensajeros.</li> <li>5. Secretaria de la Unidad Organizativa.</li> <li>6. Pagador.</li> </ol>
<b>Entradas al proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondencia externa recibida en la SSF.</li> <li>2. Correspondencia a enviar fuera de la SSF.</li> </ol>
<b>Productos del proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correspondencia interna entregada.</li> <li>2. Correspondencia externa entregada.</li> </ol>
<b>Registros existentes en el proceso:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hojas de acuse de recibido de correspondencia interna firmadas.</li> <li>2. Hojas de acuse de recibido de correspondencia externa firmadas.</li> <li>3. Control de tiempos de correspondencia interna.</li> <li>4. Control de entregas de correspondencia externa.</li> <li>5. Bitácoras de control de correspondencia entregada.</li> </ol>
<b>Leyes, reglamentos y normas aplicables al proceso:</b>	N/A
<b>Procesos y subprocesos relacionados:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GAD-AD-01 Ingreso de correspondencia.</li> <li>2. GAD-AD-02 Ingreso de correspondencia para despacho de Superintendente.</li> <li>3. GAD-AD-03 Salida de correspondencia de forma documental.</li> <li>4. GAD-AD-04 Salida de correspondencia por correo cifrado.</li> <li>5. GAD-AD-05 Remisión de circulares.</li> </ol>

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 4 de 13</b>


### 3. Indicadores del Proceso

<b>Nombre del indicador:</b>	<i>Eficiencia en la entrega de correspondencia al destinatario.</i>
<b>Descripción:</b>	<i>Mide la eficiencia en la entrega de la correspondencia a su destinatario final.</i>
<b>Responsable del indicador:</b>	<i>Coordinador de Correspondencia.</i>
<b>Frecuencia de medición:</b>	<i>Mensual</i>
<b>Meta efectiva esperada:</b>	<i>100% de correspondencia entregada oportunamente a sus destinatarios.</i>
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<i><math display="block">\frac{\text{Total correspondencia entregada a su destinatario en menos de 12 horas hábiles}}{\text{Total Correspondencia entregada a destinatarios}} \times 100</math></i>
<b>Área responsable del seguimiento del indicador:</b>	<i>Departamento de Metodología y Gestión de la Calidad.</i>

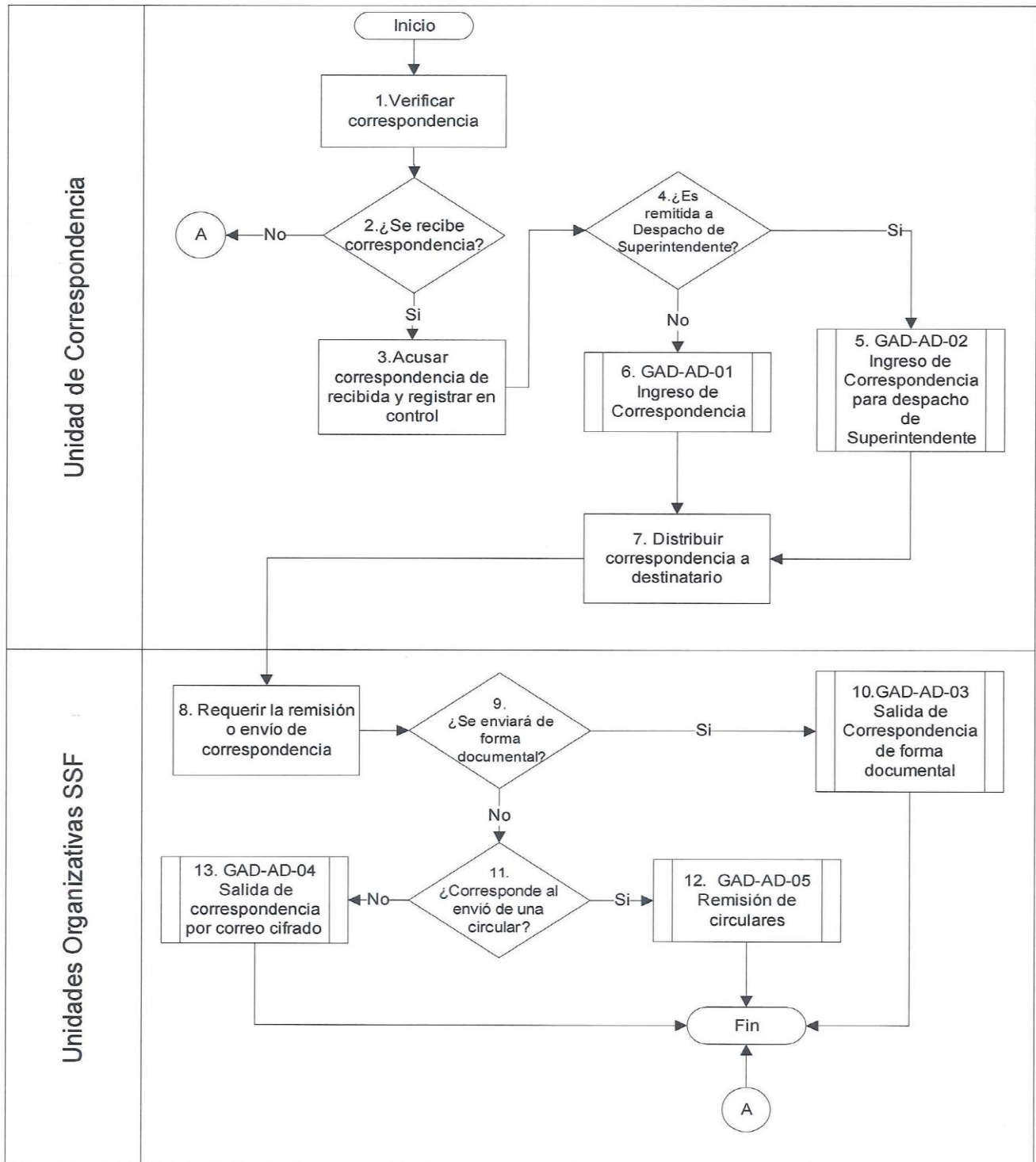
	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 5 de 13</b>


#### 4. Descripción del Proceso

Pasos	Responsable	Descripción
1	Unidad de Correspondencia	Verificar la correspondencia entrante remitida a la SSF.
2		¿Se recibe correspondencia? Si es así, ir al paso 3; caso contrario finaliza el proceso.
3		Acusar correspondencia de recibida y registrar en el control correspondiente.
4		¿Es remitida a despacho de Superintendente? Si es así, ir al paso 5; caso contrario ir al paso 6.
5		Inicia procedimiento: <b><i>GAD-AD-02 Ingreso de Correspondencia para despacho de Superintendente.</i></b>
6		Inicia procedimiento: <b><i>GAD-AD-01 Ingreso de Correspondencia.</i></b>
7		Distribuir correspondencia a destinatario.
8	Unidades Organizativas SSF	Requerir la remisión o envío de correspondencia.
9		¿Se enviará de forma documental? Si es si, ir al paso 10; caso contrario ir al paso 11.
10		Inicia procedimiento: <b><i>GAD-AD-03 Salida de Correspondencia de forma documental.</i></b>
11		¿Corresponde al envío de una circular? Si es así, ir al paso 12; caso contrario ir al paso 13.
12		Inicia procedimiento: <b><i>GAD-AD-05 Remisión de circulares.</i></b>
13		Inicia procedimiento: <b><i>GAD-AD-04 Salida de correspondencia por correo cifrado.</i></b>
Fin del proceso		

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 6 de 13</b>

### 5. Flujoograma del Proceso




	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 7 de 13</b>

## 6. Descripción del Subproceso

### 6.1 GAD-AD-01 Ingreso de correspondencia

<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Coordinador de Correspondencia/ Encargado de Correspondencia/ Auxiliar de Correspondencia	Verificar el tipo de correspondencia entrante, determinando su origen, destinatario y procedimiento a seguir.
2		¿La correspondencia requiere verificación? Si es así, ir al paso 3; caso contrario ir al paso 4.
3		Consultar el tipo de correspondencia, en los diferentes recursos dispuestos o al contacto designado.  La consulta la puede realizar de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matrices de la información a enviar por medio del Sistema Envíos, de cada unidad organizativa. Siguiendo el procedimiento del anexo 1.</li> <li>• Consulta directa a Coordinador de Correspondencia.</li> </ul>
4		¿Se recibe correspondencia? Si es así, ir al paso 5; caso contrario Finaliza subproceso.
5		Recibir y acusar de recibida la correspondencia al mensajero externo.
6		¿Es correspondencia remitida al Despacho del Superintendente del Sistema Financiero? Si es así, se inicia el procedimiento: <b>GAD-IEL-02 Ingreso de Correspondencia para despacho de Superintendente</b> ; caso contrario ir al paso 7.
7		Registrar y escanear la correspondencia en el sistema correspondiente de control.  Si la documentación está dirigida a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho de Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras ó</li> <li>• Despacho de Adjunta de Instituciones Estatales de Carácter Financiero.</li> </ul> Se debe considerar como excepción, a requerimiento específico de las autoridades indicadas, que el escaneo y registro completo de la correspondencia, es responsabilidad de sus Secretarías Ejecutivas.
	Coordinador de Correspondencia/Encargado	Entregar documentación a Mensajero y/o Auxiliar de Correspondencia y solicitar firma de recibido en la bitácora de control. Los horarios de

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 8 de 13</b>

<b>8</b>	de Correspondencia/Auxiliar de Correspondencia	entrega de correspondencia interna son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 10:00a 11:00am</li> <li>• De 1:15 a 2:15 pm y</li> <li>• De 4:00 a 4:20 pm.</li> </ul>
<b>9</b>	Mensajero	Entregar correspondencia a la Unidad Organizativa correspondiente y solicitar acuse de recibido, por el medio que se considere conveniente, para el registro.
<b>10</b>	Secretaria de Unidad Organizativa	Recibir correspondencia y completar hoja de acuse de recibido con: Nombre, firma, fecha, hora y sello de recibido.
<b>11</b>	Mensajero	Notificar al Auxiliar de Correspondencia el acuse de recibido para su verificación.
<b>12</b>	Auxiliar de Correspondencia	Verificar que la documentación haya sido entregada correctamente y archivar el registro.  Nota: En caso de que una correspondencia no haya sido recibida por la Unidad Organizativa, se informará vía correo electrónico para coordinar su reenvío.
<b>13</b>	<sup>1</sup> Coordinador de Correspondencia	Monitorear el cumplimiento de los tiempos de entrega de la correspondencia interna.
<b>14</b>	Auxiliar de Correspondencia	Digitalizar correspondencia en el sistema Laser Fiche y archivarla.
<b>Fin del subproceso</b>		

#### 6.2 GAD-AD-02 Ingreso de correspondencia para despacho de Superintendente

<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Coordinador de Correspondencia	Verificar que la información sea remitida al Despacho del Superintendente del Sistema Financiero.
<b>2</b>		Escanear la información, registrar en Laser Fiche y generar la hoja de trámite.
<b>3</b>		Entregar a Asistente de Despacho para gestionar las instrucciones del Superintendente.
<b>4</b>	Superintendente/Asistente Administrativo Superintendente	Verificar e instruir, si es necesario, y completar la hoja de tramite; requerir regresar a Coordinador de Correspondencia, si aplica.
<b>5</b>	Coordinador de Correspondencia	Escanear en Laser Fiche la hoja de trámite, como relación al documento inicial escaneado y devolver el documento físico a asistente de despacho para gestionar entrega a destinatario de instrucción.
<b>Fin del subproceso</b>		

#### 6.3 GAD-AD-03 Salida de correspondencia de forma documental






**CÓDIGO: GAD-AG  
ADMINISTRACION DOCUMENTAL  
GESTION ADMINISTRATIVA**

**REVISIÓN: 1  
VERSIÓN: 2  
FECHA APROBACIÓN:  
07 DE NOVIEMBRE 2018**

**APOYO**

**PÁGINA: 9 de 13**


<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Encargado de Correspondencia	<p>Verificar y recibir los documentos, validando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la hoja de acuse de recibido este completa</li> <li>• Que el sobre contenga dirección, nombre del destinatario, número telefónico y cuando se requiera sello de confidencialidad y de urgencia</li> </ul>
2		Preparar correspondencia que se entregará fuera de la SSF. Los horarios establecidos de salida de correspondencia son: 9:00 a.m. y 2:00 p.m.
3		<p>¿Es posible la entrega de correspondencia con mensajero interno? Si es así, ir al paso 7; caso contrario ir al paso 4.</p> <p>Nota: La correspondencia no podrá ser entregada con el mensajero interno cuando se presenten las siguientes situaciones: Si es fuera del gran San Salvador. Si se debe entregar en una zona de riesgo que atente contra su seguridad. Si es fuera del país. A excepción de las notas de Fiscalía General de la Republica ó los deferentes Juzgados de la Republica.</p>
4		Solicitar al Jefe de la UACI fondos para el envío de la correspondencia por medio del correo nacional.
5	Jefe UACI	Gestionar vale de caja chica para el envío de la correspondencia por Correo Nacional.
6	Pagador	Entregar la cantidad de fondos solicitada a Encargado de Correspondencia para gestionar el envío.
7	Auxiliar de Correspondencia	Entregar documentación a Mensajero y solicitar nombre y firma de recibido en la bitácora de control.
8	Mensajero	Entregar correspondencia al destinatario y solicitar nombre y firma de hoja de acuse de recibido de la correspondencia.
9		Entregar hojas de acuse de recibido debidamente firmadas y selladas por el destinatario a Encargado de Correspondencia.
10	Encargado de Correspondencia	<p>Verificar bitácora de control de entrega de correspondencia contra los acuses de recibido y recibir la correspondencia no entregada.</p> <p>Nota: Si la correspondencia fue entregada por correo nacional, firmar y sellar factura para liquidar vale de caja chica.</p>
11	Encargado de Correspondencia	¿Hay correspondencia que no fue entregada? Si es así, ir al paso 12; caso contrario ir al paso 14.
		Informar a Secretaria de la Unidad Organizativa correspondiente y al Coordinador de Correspondencia sobre la correspondencia que no fue Entregada y las razones.

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 10 de 13</b>

12		<i>Nota:</i> <i>En el caso de que la información del destinatario no sea la correcta, es responsabilidad del área organizativa actualizar dicha Información.</i>
13	Secretaría de Unidad Organizativa	¿Se reprogramará la entrega de correspondencia? Si es así, ir al paso 9; caso contrario 15.
14	Encargado de Correspondencia	Escanear y archivar las hojas de acuse de recibido.
15	Coordinador de Correspondencia	Monitorear control de entregas externas de correspondencia
<b>Fin del Subproceso</b>		


#### 6.4 GAD-AD-04 Salida de correspondencia por correo cifrado

<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
1	Secretaría Ejecutiva	Recibir nota para realizar la gestión de envío por correo cifrado.  Esta acción requiere la configuración previa, del correo electrónico de la persona que envía de la SSF y la que recibe en las entidades.
2		Escanear nota en el Sistema Laser Fiche, para la generación de correlativo y resguardo electrónico de la nota.
3		Generar el envío vía correo electrónico, verificando los destinatarios.
4		Monitorear la recepción de acuses de recibidos y resguardar en carpeta compartida.
5		Gestionar, cuando aplique, el envío de la nota de manera documental mediante el subproceso: <b>GAD-AD-03 Salida de Correspondencia de forma documental.</b>
6		Notificar los resultados de la gestión requerida con la nota.
7	Solicitante	Verificar los registros que respalden la gestión requerida.
<b>Fin del subproceso</b>		

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 11 de 13</b>


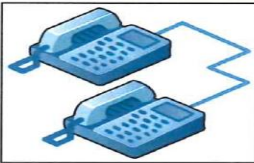
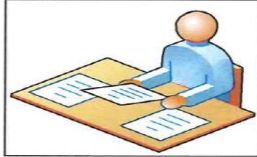
### 6.5 GAD-AD-05 Remisión de Circulares


<b>Pasos</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>	
1	Unidades Organizativas de la SSF	Gestionar la preparación o cuando se requiera la corrección de circular a remitir. En este aspecto se incluye: la elaboración, revisión, impresión, firma y sello de la misma.	
2		Escanear circular en el sistema correspondiente para asignación de correlativo y control de circular.	
3		Completar <u>formulario de remisión de circulares</u> , colocando la información requerida en el mismo. La actualización y mantenimiento de dicho formulario corresponde a cada Unidad Organizativa.	
4		Remitir circular y formulario al buzón de correspondencia de la Dirección de la Central de Información: <a href="mailto:correspondencia@ssf.gob.sv">correspondencia@ssf.gob.sv</a>	
5	Central de Información	Revisar circular y formulario asegurándose que tenga la información correcta.	
6		Para el caso que la entidad no posea correo cifrado, se comunica al remitente para gestionar el envío de la circular en físico subproceso: GAD-AD-03 Salida de Correspondencia de forma documental.	
7		¿Se determinaron observaciones? Si es así, ir al paso 1; caso contrario	
8		Elaborar acuses de recibidos con la información indicada en el formulario de remisión de circulares, para cada entidad que está dirigida.	
9		Remitir electrónicamente circular y acuses de recibidos a las entidades.	
10		Notificar al remitente de la Unidad Organizativa de la SSF el envío de la circular y acuses.	
11		Revisar la recepción de los acuses por parte de las Entidades. Estos deben remitirse, al buzón de correspondencia de la Dirección de la Central de Información: <a href="mailto:correspondencia@ssf.gob.sv">correspondencia@ssf.gob.sv</a>	
12		¿Se recibieron todos los acuses por parte de las Entidades? Si es así, ir a paso 14; caso contrario ir a paso 12.	
13		Reiterar a entidad el envío correcto del acuse de recibido. Ir al paso 10. Si la entidad requiere el reenvío de la circular, se deberá gestionar autorización con el remitente de la circular (Área Organizativa de la SSF)	
14		Notificar al remitente de circular del área Organizativa de la SSF, sobre la disposición de los acuses recibidos en la unidad de red compartida.	
14		Área Organizativa de la SSF	Adjuntar los acuses de recibido relacionados a la circular, en el sistema de asignación de correlativo.

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 12 de 13</b>

## 1. ANEXOS

### 1.1 Anexo 1: Procedimiento transitorio como respuesta al proyecto Cero Papeles.

<b>CORRESPONDENCIA "CERO PAPELES"</b>		
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
		
<b>AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>AUXILIAR DE CORRESPONDENCIA</b>	<b>CONTACTO</b>
<b>Revisar documentación de acuerdo a:</b>	<b>Comunicarse con contacto:</b>	<b>Verificar documentación:</b>
* Tipo de entidad	* Cuando la entidad envía en forma reiterada documentación que debe ingresar a través del "Sistema de Envíos" ó "Tramites"	* Revisar y cotejar la documentación
* Tipo de documento	* Cuando es primera oportunidad que la entidad remite documentación que debe ingresar a través del "Sistema de Envíos" ó "Tramites"	* Determinar si el ingreso corresponde en físico o electrónico
* Identificar si la entidad es primera oportunidad ó reiterativo	* En el caso que ningún contacto responda se comunicará a Coordinador de Correspondencia para que gestione la comunicación con la Intendencia correspondiente	* En el caso de rechazarse el ingreso de forma documental, informar a la persona que trae la documentación. (recibir correo electrónico de Correspondencia con el detalle de la documentación rechazada)
* Si la documentación corresponde al "Sistema de Envío" Buscar la documentación en matriz de la unidad correspondiente		* La Intendencia Correspondiente debe notificar a la entidad vía correo electrónico, indicando o reiterando el incumplimiento al remitir documentación.
* Si la documentación corresponde a Tramite verificar "Nota de Aceptación"		* Copiar a Correspondencia y Auditoria Interna la comunicación a la entidad

	<b>CÓDIGO: GAD-AG</b> <b>ADMINISTRACION DOCUMENTAL</b> <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>	<b>REVISIÓN: 1</b> <b>VERSIÓN: 2</b> <b>FECHA APROBACIÓN:</b> <b>07 DE NOVIEMBRE 2018</b>
	<b>APOYO</b>	<b>PÁGINA: 13 de 13</b>

## 2. Ficha de verificación del subproceso

Se da por enterado el contenido del subproceso definido, se entiende la función del área con respecto al subproceso y se acepta lo que está establecido.

<b>Cargo del participantes</b>	<b>Firma</b>
Jefe UACI	
Jefe Central de Información	
Coordinador de Correspondencia	
Encargado de Correspondencia	
Auxiliar de Correspondencia	
Pagador	

Nota: Cualquier cambio al proceso descrito anteriormente, deberá ser cuestionado con una solicitud al buzón «Procesos».

Elaborado por: Karen Ortiz de Platero