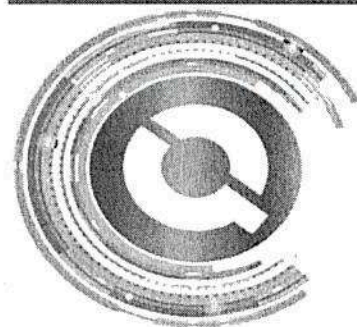


EMPRESA PÚBLICA QUIPUS

**REGLAMENTO INTERNO DE
GESTIÓN DE
CORRESPONDENCIA**

**Gerencia General
Gerencia Administrativa Financiera
Versión 1.0**



Q U I P U S

RECIBIDO
DEPARTAMENTO LEGAL
QUIPUS 30/11/18

RECIBIDO
DEPARTAMENTO DE
ADMINISTRACION
QUIPUS 30 NOV 2018



La Paz, 19 de septiembre de 2018

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 045.2018

TEMA: APROBACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA DE LA EMPRESA PÚBLICA QUIPUS.

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que el Artículo 306 de la Constitución Política del Estado establece que el modelo económico boliviano es plural y está orientado a mejorar la calidad de vida y el vivir bien de todas las bolivianas y bolivianos, que la economía está constituida por las formas de organización económica comunitaria, estatal, privada y social cooperativa, y que articula las diferentes formas de organización económica de los principios de complementariedad, reciprocidad, solidaridad, redistribución, igualdad, seguridad jurídica, sustentabilidad, equilibrio justicia y transparencia.

Que mediante Decreto Supremo N° 1759 de 9 de octubre de 2013, se crea la Empresa Pública QUIPUS, como Empresa Pública Nacional Estratégica – EPNE, con personalidad jurídica y patrimonio propio, de duración indefinida, autonomía de gestión administrativa, financiera, técnica y legal, bajo tuición del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural, con concesión de recursos del "Fondo para la Revolución Industrial Productiva" FINPRO.

Que el Artículo 6, del citado Decreto Supremo, establece las funciones del Gerente General. La Ley 1178 de 20 de julio de 1990 Ley de Administración y Control Gubernamentales, en su artículo 6 establece que los Sistema de Administración y Control Gubernamentales deden ser aplicados en todas las instituciones del sector público.

Que el Artículo 27 de la Ley 1178, establece que las instituciones tienen el deber de elaborar reglamentos específicos para dar cumplimiento a los Sistemas mencionados.

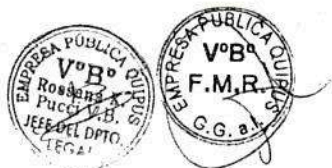
Que el Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administración, aprobado mediante Resolución Administrativa N 019.2015 de 16 de marzo de 2015.

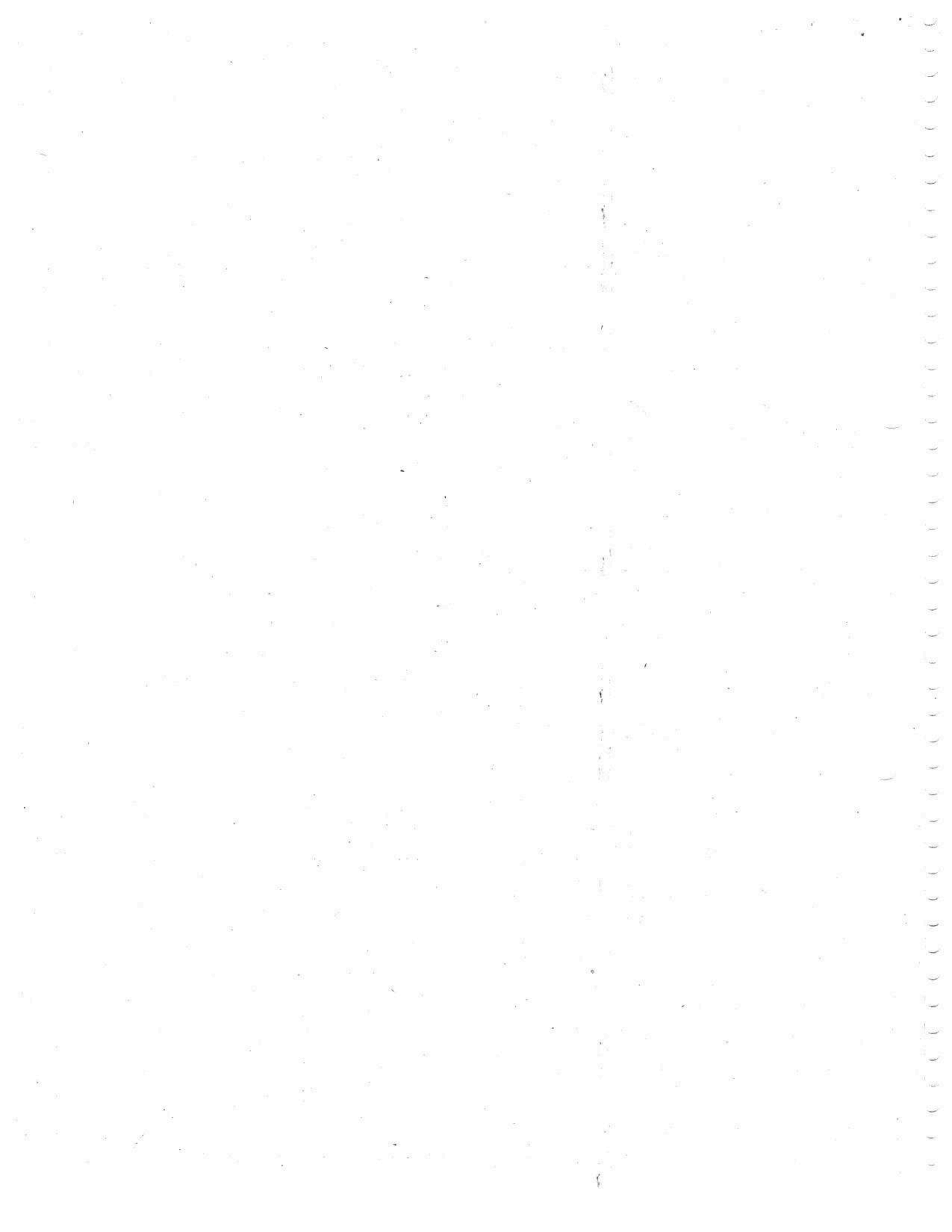
Que el Procedimiento de Manejo y Archivo de Correspondencia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 022.2016 de 11 de marzo de 2016.

Que el Manual de Identidad Corporativa, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 055.2016 de 18 de mayo de 2016.

Que el Manual de Descripción y Cargos y Funciones, actualizado mediante Resolución Administrativa N° 012.2018 de 09 de febrero de 2018.

Que mediante Informe QUIPUS/GG/JDP/INF N° 0024/2018 de 25 de mayo de 2018, elevado por el Departamento Administrativo y el Departamento de Planificación, se hace referencia a que con el objetivo de optimizar la eficacia de los Flujos de información interna y externa de la empresa, se determinó la revisión y actualización del procedimiento de Manejo y Archivo de Correspondencia; y que es en este sentido que el Departamento de Planificación coordinó con el personal de secretaría y mensajería y elaboraron la propuesta del Reglamento Interno de Gestión de Correspondencia que tiene por objetivo normar los procesos básicos de correspondencia interna y externa de la Empresa Pública Quipus, en relación con la generación, distribución, recepción, registro, seguimiento, control, archivo y custodia; estos dos últimos a se complementados con normativa específica.







QUIPUS

Que el Informe QUIPUS/GG/JDL/INF/N° 0197/2018 de 19 de septiembre de 2018, emitido por el Departamento Legal concluye y recomienda que "consiguientemente, y toda vez que la propuesta de Reglamento Interno de Gestión de Correspondencia, cumple con los requisitos necesarios de conformidad al Informe QUIPUS/GG/JDP/INF N° 0024/2018 de 25 de mayo de 2018 y la empresa debe contar con esta normativa interna, se recomienda en base a los antecedente y la aplicación de las normas legales vigentes, emitir la Resolución Administrativa correspondiente la misma que aprueba el Reglamento Interno de Gestión de Correspondencia de la Empresa Pública Quipus".

POR TANTO:

La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Empresa Pública QUIPUS, en uso de sus atribuciones conferidas por ley:

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar el Reglamento Interno de Gestión de Correspondencia de la Empresa Pública Quipus.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Forman parte indisoluble de la presente Resolución Administrativa:

- Informe QUIPUS/GG/JDP/INF N° 0024/2018 de 25 de mayo de 2018.
- Informe QUIPUS/GG/JDL/INF N° 197/2018 de 19 de septiembre de 2018.

ARTÍCULO TERCERO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa N° 022.2016 de 11 de marzo de 2016, que aprueba el Procedimiento de Manejo y Archivo de Correspondencia de la Empresa Pública Quipus.

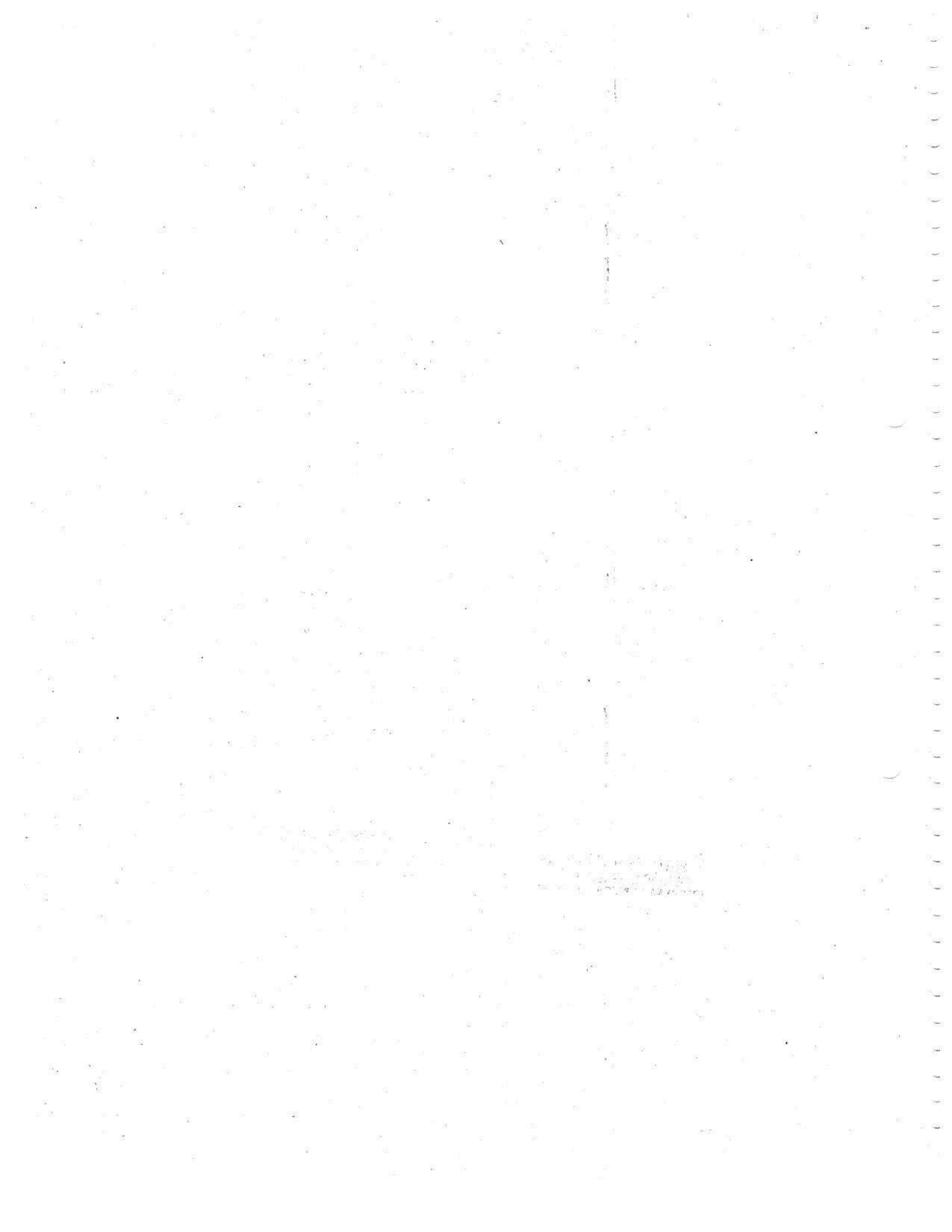
ARTÍCULO CUARTO.- El Departamento de Planificación y el Departamento Administrativo quedan encargados de la difusión del Reglamento Interno de Gestión de Correspondencia.

ARTÍCULO QUINTO.- El presente reglamento entrara en vigencia a partir de su sociabilización.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.





Freddy Murillo Rojas
GERENTE GENERAL a.i.
EMPRESA PÚBLICA "QUIPUS"


Rossana Karen Pucci Van Boeck
JEFE DEL DEPARTAMENTO LEGAL
EMPRESA PÚBLICA QUIPUS



Índice

CAPÍTULO I: OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	2
Artículo 1. Objetivo.....	2
Artículo 2. Alcance y Ámbito de Aplicación.....	2
Artículo 3. Base Normativa.....	2
Artículo 4. Terminología Básica.....	2
Artículo 5. Responsabilidades.....	3
CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	5
Artículo 6. Horarios de Recepción de Correspondencia.....	5
Artículo 7. Recepción y Distribución de Correspondencia Externa.....	5
Artículo 8. Generación, Recepción y Distribución de Correspondencia Interna.....	5
Artículo 9. Clasificación de la Correspondencia.....	6
Artículo 10. Despacho de Correspondencia Externa.....	6
Artículo 11. Registro Digital de la Correspondencia.....	7
Artículo 12. Tipos de Correspondencia.....	7
Artículo 13. Uso de Formatos de Correspondencia.....	8
Artículo 14. Emisión y Firma de Documentación.....	8
Artículo 15. Pérdida y Salvaguarda de Documentos.....	8
Artículo 16. Plazos para la Atención de la Correspondencia.....	8
Artículo 17. Copias de la Correspondencia y Documentación.....	9
Artículo 18. Responsables del Archivo de la Correspondencia.....	9
Artículo 19. Proceso General para la Gestión de Archivos.....	10
Artículo 20. Uso del Correo Electrónico Institucional.....	10
CAPÍTULO III: APLICACIÓN, VERIFICACIÓN, REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN.....	11
Artículo 21. Aplicación y Verificación.....	11
Artículo 22. Revisión y Actualización.....	11
Artículo 23. Difusión.....	11
Artículo 24. Documentación Anexa.....	11
Historial de Revisiones.....	11

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
 	 	
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018
Página 1		

REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

CAPÍTULO I: OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1. Objetivo.

Normar los procesos básicos de correspondencia interna y externa de la Empresa Pública Quipus, en relación con la generación, distribución, recepción, registro, seguimiento, control, archivo y custodia.

Artículo 2. Alcance y Ámbito de Aplicación.

La aplicación y cumplimiento del presente Reglamento son de carácter obligatorios para todos los trabajadores de la Empresa Pública Quipus, independientemente de su nivel jerárquico.

Artículo 3. Base Normativa.

Este Reglamento se encuentra enmarcado en las siguientes normas y disposiciones:

- Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental de 20 de julio de 1990.
- Decreto Supremo N° 1759 de creación de la Empresa Pública Quipus de 9 de octubre de 2013.
- Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa, aprobado por Resolución Administrativa N°019.2015 de 16 de marzo de 2015.
- Procedimiento de Manejo y Archivo de Correspondencia, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 022.2016 de 11 de marzo de 2016.
- Manual de Identidad Corporativa, aprobado mediante Resolución Administrativa N°055.2016, de 18 de mayo de 2016.
- Manual de Descripción y Cargos y Funciones, aprobado mediante Resolución Administrativa N°012.2018, de 9 de febrero de 2018.

Artículo 4. Terminología Básica.

- **Correspondencia:** Trato recíproco de dos o más personas naturales y/o jurídicas que se relacionan mediante el intercambio de documentación.
- **Hoja de Ruta:** Documento interno creado a través del Sistema Informático de Correspondencia para la asignación de un Número Único de Registro correlativo a la correspondencia generada. Tiene la finalidad de canalizar la correspondencia, facilitar la asignación de tareas mediante el uso de proveídos, realizar la identificación, control y seguimiento de la correspondencia.
- **Cite:** Código correlativo conformado por caracteres alfanuméricos para cada Unidad y Área Organizacional, permite identificar el origen y el flujo de la documentación.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018


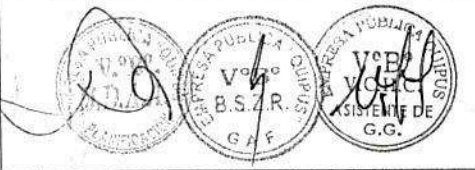
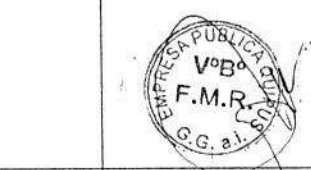
- **Libro de Registro:** Documento a través del cual se registra la hora y fecha de recepción de Hojas de Ruta por parte de los trabajadores.
- **Correspondencia Ordinaria:** Es aquella que se recibe y se genera de forma habitual o rutinaria, como ser Notas, Informes, Circulares, etc., tanto de carácter interno como externo.
- **Correspondencia Urgente:** Es aquella que merece un tratamiento prioritario e inmediato, de carácter interno y externo.
- **Archivo:** Conjunto de documentos que generan o reciben las Unidades y Áreas Organizacionales, como resultado de la realización de sus funciones, y que deben ser custodiados en un determinado espacio físico.
- **Documento:** Prueba o testimonio material escrito de un hecho o acto realizado por la Empresa, que puede ser de carácter interno o externo.
- **Recepción de Documentación:** Dar ingreso a la documentación interna y/o externa, previa verificación de la misma.
- **Derivar Documentación:** Dirigir una Hoja de Ruta a una Unidad o Área Organizacional y/o trabajador.
- **CODICE:** Sistema informático "Correspondencia Digital Centralizada", desarrollado por el Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural e implementado en la Empresa Pública Quipus.
- **Correo Electrónico Institucional:** Dirección de correo electrónico oficial de la Empresa, el cual se asigna a cada trabajador y eventualmente a Unidades y/o Áreas Organizacionales.

Artículo 5. Responsabilidades.

Los responsables de la correcta aplicación de este Reglamento son:

Secretarías ORDC, quienes deben:

- Verificar, recepcionar, registrar, generar, canalizar y despachar la correspondencia de las Gerencias de Área, interna y externamente, en coordinación con los Auxiliares mensajeros y/o Chofer.
- Efectuar el seguimiento de Hojas de Ruta correspondientes a la Gerencia de Área de la cual dependan, a fin de generar las alertas tempranas en relación con la atención a los proveídos de las mismas.
- Generar, archivar y custodiar Libros de Registro de la correspondencia.
- Organizar, clasificar y archivar la correspondencia interna y externa de la Gerencia de Área de la cual dependan, y de sus Departamentos y/o unidades dependientes.
- Proponer modificaciones y/o mejoras del o los procesos y sistemas de correspondencia de la Empresa, en coordinación con el (la) Asistente de Gerencia General.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

Asistente de Gerencia General, quien debe:


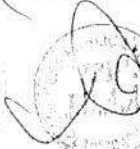


- Verificar, recepcionar, registrar, generar, canalizar y despachar la correspondencia de la Gerencia General y Staff, interna y externamente, en coordinación con los Auxiliares mensajeros y/o Chofer.
- Efectuar el seguimiento de Hojas de Ruta correspondientes a la Gerencia General y Staff, a fin de generar las alertas tempranas en relación con la atención a los proveídos de las mismas.
- Generar, archivar y custodiar Libros de Registro de la correspondencia.
- Organizar, clasificar y archivar la correspondencia interna y externa de la Gerencia General y Staff.
- Proponer modificaciones y/o mejoras del o los procesos y sistemas de correspondencia de la Empresa, en coordinación con las Secretarias ORDC.

Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, que debe:

- Administrar y verificar el buen funcionamiento del Sistema de Correspondencia (CODICE) y del correo electrónico institucional.
- Orientar y capacitar al personal sobre el manejo del Sistema de Correspondencia y correo electrónico institucional, en coordinación con el (la) Asistente de Gerencia General.

Trabajadores, quienes deben:

- Generar documentos de carácter interno y externo, en los formatos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa de la Empresa.
- Crear Hojas de Ruta para la documentación generada.
- Llevar control y realizar seguimiento de los documentos y Hojas de Ruta creados, en coordinación con las Secretarías y Asistente de Gerencia General, según corresponda.
- Recibir correspondencia en medio físico y a través del Sistema de Correspondencia.
- Establecer Libros de Registro internos de despacho de correspondencia por Unidad Organizacional, cuando así lo consideren pertinente.
- Asumir la responsabilidad por el uso de sus cuentas de correo electrónico corporativo y de Sistema CODICE, aún si lo delegan a sus trabajadores dependientes.

ELABORADO POR: JDP-GAF 	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA  	APROBADO POR: GG 
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Artículo 6. Horarios de Recepción de Correspondencia.

La Secretarías ORDC de Oficina Central y la Asistente de Gerencia recepcionarán correspondencia interna y externa a partir de hrs. 8:30 a 12:00 y de 14:30 a 18:00. Excepcionalmente, se recepcionará correspondencia hasta hrs.12:30 y 18:30, consignando la fecha y hora de recepción que inmediatamente corresponda, cuando la documentación tenga carácter de urgencia y/o por motivos de distancia no pueda ser rechazada.

La Secretaria ORDC de la Gerencia de Producción (Planta Ensambladora) recibirá correspondencia interna y externa a partir de hrs. 8:00 hasta hrs. 12:45 y de 13:30 a 15:30. Excepcionalmente, se recepcionará correspondencia hasta hrs.16:00, consignando la fecha y hora de recepción que inmediatamente corresponda, cuando la documentación tenga carácter de urgencia y/o por motivos de distancia no pueda ser rechazada.

Artículo 7. Recepción y Distribución de Correspondencia Externa.



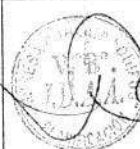




La recepción y distribución de la correspondencia externa se realizará de la siguiente manera:

- Las Secretarías ORDC recepcionarán la correspondencia, consignando la fecha y hora, además de verificar la cantidad de hojas y otros adjuntos, firmas y sellos. Para los documentos que ingresen vía fax y correo electrónico, la recepción se realizará de la misma forma.
- Posteriormente, generarán una Hoja de Ruta en el Sistema CODICE y la derivarán al Gerente General o a un Gerente de Área cuando corresponda, a través de este sistema, y también físicamente, salvo que se trate de una respuesta/derivación para una Hoja de Ruta generada con anterioridad.
- Posteriormente, el Gerente General o Gerente de Área derivará las Hojas de Ruta, al personal que corresponda, tanto en el Sistema, como físicamente.
- La correspondencia señalada como "Urgente" deberá ser distribuida en forma inmediata y prioritaria; luego se distribuirá la correspondencia ordinaria, físicamente y en Sistema.
- Las Secretarías ORDC constatarán la entrega de correspondencia a través del Libro de Registro, que debe ser sellado y firmado por cada destinatario.
- La correspondencia será distribuida al interior de la Empresa dentro del horario establecido por el presente Reglamento.

Artículo 8. Generación, Recepción y Distribución de Correspondencia Interna.

La generación, recepción y distribución de la correspondencia interna se realizará de la siguiente manera:

- Para cada documento generado, los trabajadores crearán y adjuntarán una Hoja de Ruta en el Sistema CODICE.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
 	  	 
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

- La correspondencia interna debe ser entregada a las Secretarías ORDC y/o Asistente de Gerencia General, según corresponda, quienes consignarán la fecha y hora de recepción, previa verificación de la cantidad de hojas y otros adjuntos, firmas, sellos, vistos buenos y los formatos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa.
- Posteriormente, los Auxiliares mensajeros y/o las Secretarías ORDC distribuirán la correspondencia a los destinatarios correspondientes, generando el Libro de Registro respectivo en el Sistema de Correspondencia.
- El personal destinatario, deberá recepcionar la correspondencia en medio físico, con sello respectivo y firma, además de consignar la fecha y hora en el Libro de Registro. La recepción se realizará de forma paralela en el Sistema de Correspondencia. Si existieran diferencias en fecha u hora entre la recepción física y la que figura en el Sistema CODICE, primará la recepción física.

Artículo 9. Clasificación de la Correspondencia.

Las Secretarías ORDC y Asistente de Gerencia General, clasificarán la correspondencia según destinatario, referencia y carácter (urgente u ordinario).

Únicamente el Gerente General, Gerentes de Área y Jefes de Departamento podrán otorgar el carácter de "Urgente" a la correspondencia.





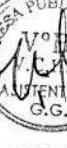


Artículo 10. Despacho de Correspondencia Externa.

Para el despacho de la correspondencia externa se deberán considerar los siguientes aspectos básicos de comunicación organizacional:

- **Comunicación del primer nivel jerárquico.** Únicamente el Gerente General podrá remitir la correspondencia dirigida a autoridades de alto nivel decisional del Estado. En ausencia del Gerente General, éste delegará tal responsabilidad.
- **Comunicación de segundo nivel jerárquico.** Los Gerentes de Área, Jefes de Departamento y Auditor Interno, podrán remitir correspondencia a autoridades como ser Viceministros, Directores Generales, Gerentes y equivalentes, cuando los documentos remitidos se traten de asuntos operativos rutinarios de su competencia y enmarcados en el ejercicio de sus funciones específicas.

La Unidad Organizacional o Instancia de Transparencia podrá despachar correspondencia externa en el marco de lo establecido por la Ley 974, Reglamento Específico y Normas Relacionadas.

La entrega de correspondencia de carácter externo será realizada expresamente por el personal de mensajería (Auxiliares de Oficina), previa entrega a Asistencia de Gerencia para el registro y control de la misma. Para constancia de la entrega, deberá elaborar una copia de los documentos que entreguen. Esta copia será entregada a la ORDC que corresponda.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
 	  	 
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

Excepcionalmente, y a fin de optimizar gastos, los trabajadores podrán entregar correspondencia externa, en coordinación con las secretarías ORDC, las cuales son las responsables por el correcto registro y seguimiento de las mismas.

Los trabajadores de niveles operativos, podrán elaborar documentos de carácter externo a solicitud de su Inmediato Superior, mismos que deberán ser emitidos vía Gerentes de Área o Jefes de Departamento, según corresponda.

Artículo 11. Registro Digital de la Correspondencia.

Toda la correspondencia externa e interna, rutinaria o urgente, debe quedar registrada en el Sistema CODICE, con la finalidad de:

- a. Organizar adecuadamente el ingreso de correspondencia externa e interna.
- b. Verificar y efectuar el seguimiento al inicio, estado y la finalización de trámites mediante la generación de los reportes correspondientes.
- c. Facilitar la búsqueda de documentación.
- d. Generar los cites de la documentación (Notas, Informes, Memorándums y otros).

Artículo 12. Tipos de Correspondencia.




Para la comunicación interna:

- a. Informes.
- b. Notas Internas.
- c. Memorándums.
- d. Circulares.
- e. Instructivos

Para la comunicación externa:

- a. Informes.
- b. Notas Externas.

Los Informes corresponden a documentos de carácter técnico, legal/jurídico, de descargo de fondos u otros. Los Informes de Viaje no serán asignados a un cite particular, quedando vinculados al cite del Formulario de Viaje correspondiente, según se establece en el Reglamento de Pasajes y Viáticos.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018
Página 7		

Artículo 13. Uso de Formatos de Correspondencia.

Las notas destinadas a instituciones externas deben ser impresas en papel membretado. Excepcionalmente, y cuando así lo requieran las Gerencias de Área, los Informes y otros documentos podrán ser impresos en papel membretado.

Todos los documentos deben ser elaborados en los formatos establecidos en el Manual de Identidad Corporativa.

Artículo 14. Emisión y Firma de Documentación.

Las Notas Internas y Externas, Informes y otros elaborados por los trabajadores de nivel operativo, deben ser remitidos directamente al destinatario, previa revisión del inmediato superior y/o Gerente de Área, con firma, sello y/o visto bueno (en todas las hojas) según corresponda, en dos ejemplares, el primero para el destinatario y el segundo para el Archivo de la Gerencia de Área que corresponda.

Artículo 15. Pérdida y Salvaguarda de Documentos.

Cuando un documento fuere extraviado, la responsabilidad será del último destinatario que lo haya recibido en medio físico (verificable con registro físico).

En el entendido de que la Hoja de Ruta registra el ingreso de todo documento, se certifica la responsabilidad de los trabajadores por los documentos que les son entregados. Por esta razón, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos en relación con la recepción de documentos:

- No se debe alterar la condición de originalidad de la documentación y Hojas de Ruta, borrando, enmendando o sobre escribiendo y tachando las mismas.
- No se debe entregar ni recibir correspondencia, sin el registro correspondiente, tanto físico, como en el Sistema CODICE.
- Se debe resguardar la correspondencia hasta la finalización del trámite en condiciones óptimas, sin machas, hojas rotas o dobladas.
- Las instrucciones (proveídos) deben ser escritas en la Hoja de Ruta.
- A la conclusión del trámite, el documento debe ser archivado físicamente y en el Sistema CODICE.

Artículo 16. Plazos para la Atención de la Correspondencia.

Los plazos para la atención de la correspondencia son los siguientes:

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

- a. La atención de correspondencia con carácter ordinario, sea externa o interna, tiene un plazo de dos días hábiles para su procesamiento y despacho, computables a partir de la recepción física de la solicitud por parte de quien elabore la respuesta.
- b. Para la atención de correspondencia con carácter de urgencia, el Gerente General, los Gerentes de Área y/o Jefes de Departamento, según corresponda, deberán establecer los plazos de respuesta en los proveídos, los cuales serán computables a partir de la recepción física de la solicitud por parte de quien elabore la respuesta.
- c. La atención de correspondencia relacionada al empleo de recursos, tiene plazos establecidos en sus propios Reglamentos Internos, tales como pasajes y viáticos, fondos en avance y otros.
- d. Si el plazo establecido para la atención de correspondencia fuera imposible de cumplir y requiera una ampliación, el trabajador solicitará la misma a su Inmediato Superior, con la debida anticipación y fundamentación, coordinando la nueva fecha de presentación.

Artículo 17. Copias de la Correspondencia y Documentación.

- a. Al emitir algún documento al interior o exterior de la Empresa, el personal responsable de su elaboración deberá imprimir dos ejemplares, uno para el destinatario y otra para Archivo. Las copias deben contar con el sello de recepción de las Secretarías ORDC.
- b. Cuando se requiera que la correspondencia llegue a diferentes reparticiones, el documento deberá contemplar las iniciales de cada repartición en la parte inferior izquierda. Ejemplo: "CC: GAF" (indica que una copia del documento está dirigida a la Gerencia Administrativa Financiera). En este caso, se debe tener cuidado en derivar las copias a cada destinatario en el Sistema CODICE.






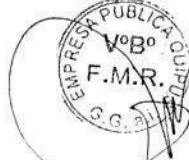
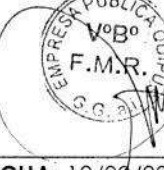
Artículo 18. Responsables del Archivo de la Correspondencia.

Es fundamental contar con un Archivo de la correspondencia por las siguientes razones:

- a. Garantizar la conservación y uso del patrimonio documental de la Empresa.
- b. Uniformar los criterios de manejo de documentación.
- c. Contar con un archivo ordenado y disponible de toda la documentación y correspondencia recibida y generada en la Empresa.

El proceso de archivo de la correspondencia generada y recibida estará a cargo del (la) Asistente de Gerencia General, de personal de Secretaría y Mensajería, según corresponda, quienes deberán realizar las siguientes tareas:

- a. Aplicar las normas vigentes sobre administración documental.
- b. Organizar, clasificar y archivar la documentación que se reciba y se genere.
- c. Elaborar y actualizar bases de datos, como instrumento de registro de archivos, en coordinación y con el apoyo del Departamento de TIC's.
- d. Elaborar y aplicar Formularios de Registro de Préstamo de Documentación.

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
 	  	 
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

Por otra parte, el Gerente General y los Gerentes de área tendrán acceso al archivo de sus respectivas Gerencias, en caso de requerir documentación de forma urgente y que el personal responsables de archivo no se encuentre.

Artículo 19. Proceso General para la Gestión de Archivos.

El archivo de correspondencia se administrará de la siguiente manera:

- I. **Archivo de Correspondencia en medio Físico.** La documentación debe ser guardada en carpetas y/o archivadores debidamente rotulados por tipo de documento. Los archivos deben ser organizados de manera cronológica. En este sentido, se deberá considerar los siguientes aspectos:
 - a. Depurar la documentación que haya perdido su valor probatorio (fotocopias, borradores y otros).
 - b. Las carpetas y/o archivadores deberán contar en la primera página con el índice general, detallando la información contenida en la misma, según el número correlativo de citas y orden cronológico, referencia del documento, remitente y destinatario final.
 - c. De existir documentación en fotocopias, se procurará que la misma sea legalizada para su archivo o cuente con el sello de recepción original.
 - d. No se archivará documentación que no cuente con la firma de la autoridad competente, cuando corresponda.
 - e. La información archivada debe ser foliada.
 - f. No se archivará documentos que no hayan terminado su trámite.

- II. **Archivo de Correspondencia en Digital.** Los trámites concluidos deben ser archivados en las carpetas correspondientes del Sistema CODICE, cuyo detalle debe coincidir con el archivo físico, a fin de facilitar el acceso oportuno e inmediato a la información requerida.

La gestión integral y detallada de los archivos será puesta en Reglamentación Específica.

Artículo 20. Uso del Correo Electrónico Institucional.

El Correo Electrónico Institucional se constituye en único medio de comunicación interna oficial no impreso, con la misma validez que la correspondencia impresa. Sin embargo, al no contar con la asignación de citas y hojas de ruta como en el caso de las Notas Internas, debe ser empleado únicamente en los casos que se considere estrictamente necesario (comunicación entre la Planta Ensambladora y la Oficina Central, comunicados de urgencia emitidos fuera del horario laboral y casos similares).

En este sentido, se establecen los siguientes horarios de revisión obligatoria del Correo Electrónico Institucional: lunes a viernes a hrs. 09:00, 12:00, 15:00 y 18:00.

Cualquier controversia generada respecto a la remisión, recepción de correos será auditada informáticamente por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación.

<p>ELABORADO POR: JDP-GAF</p> 	<p>REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA</p> 	<p>APROBADO POR: GG</p> 
<p>FECHA: 09/05/2018</p>	<p>FECHA: 25/05/2018</p>	<p>FECHA: 19/09/2018</p>

Respecto a la comunicación externa y con el fin de agilizar la respuesta oportuna a solicitudes de instituciones externas, particularmente del Ministerio Cabeza de Sector y/o autoridades de otros ministerios e instituciones públicas, la misma podrá ser considerada como oficial, siempre y cuando se trate de direcciones oficiales (no personales) y notas o documentos que posteriormente sean remitidos en medio físico a la Empresa. Cada trabajador es responsable de imprimir, custodiar, archivar o remitir para archivo de su Gerencia de Área los correos electrónicos que considere importantes, para fines de respaldo de sus funciones.

CAPÍTULO III: APLICACIÓN, VERIFICACIÓN, REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN

Artículo 21. Aplicación y Verificación.

Todos los trabajadores son responsables de la adecuada aplicación del presente Reglamento. El Departamento de Planificación y la Gerencia Administrativa Financiera verificarán periódicamente el grado de aplicación del presente Reglamento en el marco de sus funciones.

Artículo 22. Revisión y Actualización.

La Gerencia Administrativa Financiera y el Departamento de Planificación, estarán encargados de revisar y actualizar el presente reglamento, cuando se considere necesario.

Artículo 23. Difusión.

La Gerencia Administrativa Financiera y el Departamento de Planificación son los encargados de la difusión del presente Reglamento.

Artículo 24. Documentación Anexa.

Para la correcta aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento se anexan al mismo los siguientes documentos:

- Anexo1: Flujograma del Proceso de Gestión de Documentación Externa.
- Anexo2: Flujograma del Proceso de Gestión de Documentación Interna.
- Anexo3: Formato de Libro de Entrega de Correspondencia.

Historial de Revisiones.

Versión	Fecha	Cambios
1.0	19/09/2018	Documento original (R.A. N° 045.2018).
2.0		

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018

Anexo 1: Flujograma del Proceso de Gestión de Documentación Externa.

ANEXO N° 1 - FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA				
SECRETARÍAS ORDC Y ASISTENTE DE GERENCIA GENERAL	GERENTE GENERAL Y/O GERENTES DE ÁREA	SECRETARÍAS ORDC Y AUXILIARES DE MENSAJERÍA	DESTINATARIOS	AUXILIARES DE MENSAJERÍA
<p>TIEMPO/PLAZO</p> <p>1. N/A</p> <p>2. 15 minutos (generación de hoja de ruta y derivación).</p> <p>3. 24 horas</p> <p>4. 1 hora (Verificación, generación de libro de registro y entrega de Hoja de Ruta).</p> <p>5. 2 días hábiles para correspondencia ordinaria y plazo a definir por el remitente para la correspondencia urgente. Los planos son computables a partir de la recepción física de la Hoja de Ruta.</p> <p>6. 4 horas.</p> <p>7. 4 horas.</p> <p>8. N/A</p>				
<p>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</p> <p>1. Inicio: Las Secretarías ORDC y Asistente de Gerencia General recepcionarán la correspondencia, consignando la fecha y hora, además de verificar la cantidad de hojas y otros adjuntos, firmas y sellos. Para los documentos que ingresen vía fax y correo electrónico, la recepción se realizará de la misma forma.</p> <p>2. Las Secretarías generarán una Hoja de Ruta en el Sistema CODICE y la derivarán al Gerente General o a un Gerente de Área cuando correspondiera, a través de este sistema, y también físicamente, salvo que se trate de una respuesta/derivación para una Hoja de Ruta generada con anterioridad.</p> <p>3. El Gerente General o Gerente de Área derivará las Hojas de Ruta, al personal que corresponda, tanto en el Sistema, como físicamente.</p> <p>4. La correspondencia será ser distribuida físicamente y en Sistema en el horario establecido, constando la entrega a través del libro de Registro, que debe ser sellado y firmado por cada destinatario.</p> <p>5. El destinatario atenderá al/los requerimientos establecidos en la Hoja de Ruta (procesamiento y despacho), generando los debidos documentos, cuando correspondiera y entregados a las Secretarías ORDC o Asistente de Gerencia para la firma del Gerente General o Gerente de Área y Registro.</p> <p>6. Una vez firmada la documentación, esta será distribuida a los auxiliares de mensajería para su entrega.</p> <p>7. Entrega de la documentación en las instituciones correspondientes.</p> <p>8. Entregada la documentación, la copia correspondiente esta será entregada a las Secretarías ORDC o Asistente de Gerencia General para ser archivada en la carpeta correspondiente y en Sistema CODICE.</p> <p>9. Fin del trámite.</p>				

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF-ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 09/09/2018		
Página 12				

Anexo 2: Flujograma del Proceso de Gestión de Documentación Interna.

ANEXO N° 2 - FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN INTERNA

TRABAJADORES	SECRETARÍAS ORDIC/ ASISTENTE DE GERENCIA	SECRETARÍAS ORDIC/ASISTENTE DE GERENCIA/AUXILIARES DE MENSAJERÍA	DESTINATARIO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	TIEMPO/PLAZO
				<p>1. Inicio: Para cada documento generado, los trabajadores imprimen 2 ejemplares, además crean, Adjuntarán y derivarán la Hoja de Ruta correspondiente en Sistema CODICE. La Hoja de Ruta deberá ser entregada a las Secretarías ORDIC y/o Asistente de Gerencia General, según correspondía.</p> <p>2. Las Secretarías ORDIC y/o Asistente de Gerencia General recepcionarán la correspondencia, consignando la fecha y hora, previa verificación de la cantidad de hojas y otros adjuntos, firmas, sellos, todos buenos y los firmados establecidos en el Manual de Identidad Corporativa.</p> <p>3. Los Auxiliares mensajeros y/o las Secretarías ORDIC y Asistentes de Gerencia General, deberán la correspondencia a los destinatarios correspondientes, generando el Libro de Registro respectivo en el Sistema de Correspondencia.</p> <p>4. El personal destinatario, recepcionará la correspondencia en medio físico, con sello respectivo y firma, además de consignar la fecha y hora en el Libro de Registro. La recepción se realizará de forma paralela en el Sistema de Correspondencia.</p> <p>5. Concluida la realización del trámite para cada Hoja de Ruta, esta será devuelta a las Secretarías ORDIC o Asistencia de Gerencia General, según correspondía, quienes coordinarán el Archivo de la Documentación.</p> <p>6. Las Secretarías ORDIC, Auxiliar de Gerencia General y Auxiliares de Mensajería elaborarán el Archivo de la Empresa, en el marco de lo establecido en el Reglamento.</p> <p>7. Fin</p>	<p>1. N/A</p> <p>2. 15 minutos</p> <p>3. 30 minutos</p> <p>4. 10 minutos</p> <p>5. N/A</p> <p>6. N/A</p>




						<p>ELABORADO POR: JDP-GAF</p>	<p>REVISADO POR: JDP-GAF- ORDIC - MENSAJERÍA</p>	<p>APROBADO POR: GG</p>
<p>FECHA: 09/05/2018</p>	<p>FECHA: 25/05/2018</p>	<p>FECHA: 19/09/2018</p>	<p>Página 13</p>					

Anexo 3: Formato de Libro de Entrega de Correspondencia.



LIBRO DE ENTREGA DE CORRESPONDENCIA

N°	HR	REFERENCIA	ADJUNTO	FECHA	DESTINATARIO	SELLO Y FIRMA

ELABORADO POR: JDP-GAF	REVISADO POR: JDP-GAF- ORDC - MENSAJERÍA	APROBADO POR: GG
		
FECHA: 09/05/2018	FECHA: 25/05/2018	FECHA: 19/09/2018