



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CORRESPONDENCIA Y GESTIÓN DOCUMENTAL DE PENSIONES CIVILES DEL ESTADO**

### **Introducción.**

La necesidad de contar con un proceso de gestión documental nace a raíz de las reformas constitucionales que se han hecho en los últimos años en materia de transparencia y de archivo; atiende al requerimiento de la Ley General de Archivos y la Ley de Archivo para el Estado de Chihuahua, en donde adicional a esto, se estipula que como parte del Sistema Institucional de Archivos, todos los sujetos obligados deberán contar con una unidad de correspondencia. Es por todo lo anterior que se crea en la Institución una nueva unidad, la Oficialía de Partes de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua y se implementa el Sistema de Gestión Documental.

La Oficialía de Partes será la unidad encargada de recibir la correspondencia dirigida a todas las unidades administrativas que componen la Institución, para posteriormente digitalizar su recepción y canalizarla a sus destinatarios a través del Sistema de Gestión Documental que para este efecto se ha desarrollado.

El Sistema de Gestión Documental funciona como un repositorio digital que abona a la trazabilidad, seguridad, acceso y conservación de toda la documentación generada y recibida en la Institución de una manera eficiente e integral.

Para entender el funcionamiento del Sistema de Gestión Documental, es importante concebir el proceso de correspondencia en tres ejes:

- 1. Correspondencia interna**
- 2. Correspondencia recibida**
- 3. Correspondencia emitida**

**1.-** La correspondencia interna hace referencia a los oficios, memorándums, invitaciones o circulares que se envían y reciben entre las diferentes unidades administrativas que componen la Institución.

**2.-** La correspondencia recibida se refiere a toda la documentación o paquetería externa que se recibe en la Institución y que será canalizada a través de la Oficialía de Partes.

**3.-** La correspondencia emitida es toda aquella generada por las unidades administrativas de Pensiones Civiles y que va dirigida a delegaciones foráneas o alguna otra dependencia u órgano externo a la Institución.

Cada una de las unidades administrativas cuenta con un usuario con rol enlace, con facultades para consultar, emitir y recibir documentación, y que permite ver el seguimiento



del documento desde que fue capturado hasta la recepción por el destinatario final. Es por esto que todo el flujo de correspondencia deberá ser registrado en el Sistema de Gestión Documental conforme a los lineamientos que a continuación se expiden, y su uso será de observancia obligatoria para todas las unidades administrativas de la Institución a partir del día \_\_\_\_\_.

Con base en lo anterior, se emite el presente manual de usuario y lineamientos, a fin de ilustrar la operatividad del manejo de correspondencia institucional, Oficialía de Partes y el Sistema de Gestión Documental.

### **Lineamientos correspondencia institucional interna.**

1. La unidad remitente deberá generar su correspondencia de manera regular, firmada por el titular de la unidad. Adicional a esto, el usuario enlace documentará en su Sistema de Gestión Documental el registro de esta emisión.
2. Posteriormente se entregará de manera física a la unidad destinataria, recabando su acuse sellado.
3. Una vez entregada la correspondencia de manera física, se digitalizará el acuse y se agregará en el apartado correspondiente en la pantalla de emisión del SGD.
4. El enlace de la unidad destinataria, una vez que reciba su correspondencia en físico, deberá ingresar al SGD para capturar la recepción del documento y posterior a eso podrá darle el tratamiento que corresponda, como darle contestación por ese medio, turnarla a otra unidad o dar por concluido el proceso.

### **Lineamientos correspondencia recibida de entes externos.**

1. Este tipo de correspondencia será recibida por la Oficialía de Partes, quien digitalizara el documento que ampare su recepción, lo registrará en el Sistema de Gestión Documental y lo turnará al destinatario que corresponda.
2. El enlace responsable deberá de aceptar el turnado del documento en su sistema y darle la atención que corresponda.
3. Una vez turnado y aceptado el documento, la unidad destinataria podrá recoger su correspondencia en la oficina de la Oficialía de Partes ubicada en planta baja.
4. Al recoger su correspondencia, el responsable deberá firmar su acuse de recibido.

### **Lineamientos correspondencia emitida a entes externos.**

1. La correspondencia emitida se dividirá en 2:
  - Correspondencia emitida a dependencias u órganos externos que se encuentren dentro de la ciudad y que será enviada por las mismas unidades remitentes a través de los medios que consideren pertinentes.





- Correspondencia emitida a las delegaciones foráneas y que será enviada a través de la Oficialía de Partes mediante el servicio de paquetería contratado para este fin por la Institución.
2. La unidad emisora generará su correspondencia de manera regular y posteriormente deberá registrarla en el SGD y especificar en la pantalla de emisión a quien va dirigida
  3. Una vez que la correspondencia sea entregada a quien corresponda, deberá registrarse el acuse de recibido en el apartado correspondiente del SGD.
  4. En el caso de la correspondencia dirigida a delegaciones foráneas de la Institución, se registrara de igual manera en el SGD y se entregará a la Oficialía de Partes para que la despache por medio de valija.
  5. En estos casos el responsable de la Oficialía firmará el acuse de recibido para que la unidad remitente pueda digitalizarlo y adjuntarlo en el sistema.

#### **Lineamientos y actividades de la Oficialía de Partes.**

- I. La Oficialía de Partes estará a cargo de la Dirección de Administración y su responsable será designado por el Director General.
- II. Será la unidad responsable de recibir, registrar y manejar la correspondencia que ingrese a la Institución en forma centralizada, procurando su expedita distribución a las áreas que correspondan.
- III. Procesará la correspondencia recibida para su inmediato registro en el Sistema de Gestión Documental.
- IV. Turnará la correspondencia que se ingrese, para posteriormente entregar los originales a la unidad destinataria.
- V. Apoyará a las áreas de la Institución en el despacho de la correspondencia dirigida a las delegaciones foráneas.
- VI. Proporcionará a las áreas administrativas de la Institución los registros digitales que le sean solicitados;
- VII. Emitirá constancia de la documentación e información ingresada, en el caso de ser solicitado.
- VIII. La Oficialía no será responsable del estado y tiempos de entrega de la correspondencia de carácter personal o privada recibida, ya que su función es meramente la de recepción y canalización.

No serán comprendidas dentro de la correspondencia regulada en el presente manual la siguiente:

- I. La correspondencia dirigida al Órgano Interno de Control, ya que depende de la Secretaría de la Función Pública, por lo cual dicha correspondencia será recibida



directamente en las oficinas del Órgano Interno y por los servidores públicos adscritos a éste.

### **Reglas de operación para la recepción de correspondencia de la Oficialía de Partes**

1. La Oficialía de Partes brindará el servicio de atención al público para la recepción de paquetería, solicitudes, promociones, notificaciones y correspondencia en general, en el horario comprendido de las 09:00 a las 14:00 horas de lunes a viernes.
2. Toda la correspondencia que se reciba deberá de ser acusada de recibido, asentando mediante el sello electrónico el día y la hora de la recepción del original y del acuse; de igual manera ambos documentos deberán de contar con la firma autógrafa de quien recibe.
3. La captura de datos para turnar el documento a la unidad administrativa destinataria se hará registrando en el Sistema de Gestión Documental todas las características de la correspondencia y se anexará una copia digitalizada del documento en cuestión.
4. Posterior a la captura en el SGD la correspondencia recibida deberá ser resguardada en el repositorio que le haya sido asignado, de manera que solo el responsable de la Oficialía tenga acceso a ellos.
5. Al término del servicio de atención al público, el responsable de la Oficialía procederá a generar el listado que contendrá un detalle de la documentación o paquetería recibida ese día, debidamente clasificada, esto para efectos de estar en posibilidad de entregar dicha correspondencia a la unidad destinataria que corresponda, al día hábil siguiente a su recepción.
6. El enlace de cada unidad deberá de revisar su SGD diariamente para consultar si su unidad recibió correspondencia por medio de la Oficialía de Partes y poder estar en condiciones de recogerla al día hábil siguiente de su recepción, dentro del horario establecido para ese efecto por la Oficialía.
7. Como excepción al punto anterior, la única correspondencia que se entregará de manera física el mismo día de su recepción, será la que a partir de ese momento empiece a correr termino para su atención por la unidad destinataria.
8. Al turnar la correspondencia a la unidad administrativa que corresponda; el servidor público que reciba deberá identificarse plenamente y firmará de recibido en el formato físico o electrónico que para ese efecto haya sido creado, y el cual quedara en resguardo del responsable de la Oficialía.
9. La correspondencia recibida se recogerá por cada una de las unidades administrativas en la oficina de la Oficialía, y bajo ningún supuesto se entregara fuera de ese lugar, o fuera del horario definido; y será responsabilidad de cada unidad recibirla y darle seguimiento una vez que ya se les haya turnado en el SGD.



### **Reglas de operación para el envío de correspondencia a través de la Oficialía de Partes**

1. La unidad administrativa que requiera enviar paquetería o correspondencia a las delegaciones foráneas de Pensiones Civiles; deberá hacerla llegar en un sobre o caja cerrado a la Oficialía de Partes dentro de un horario de 09:00 a 14:00 horas de lunes a viernes.
2. Adicional a la entrega física en la Oficialía de Partes, la unidad remitente deberá capturar en el SGD la emisión de esa correspondencia y digitalizar el acuse que Oficialía de Partes le sellará en el momento de la recepción.
3. Al día hábil siguiente a la recepción de la correspondencia, la Oficialía de Partes se encargará de despacharla a través de la paquetería contratada por la Institución, generando la guía correspondiente y resguardando el acuse de envío de manera digital.

### **Reglas de operación del Sistema de Gestión Documental**

1. Cada una de las unidades administrativas cuenta con un usuario de enlace y dependiendo de la unidad, con uno de consulta para el titular.
2. Es obligación del titular de la unidad informar a la División de Servicios Generales cada vez que el responsable del usuario enlace cambie, para que se pueda dar de baja el usuario anterior y activar uno nuevo.
3. Cada unidad es responsable de la documentación que forma parte de su correspondencia, así como del buen uso, supervisión y control del Sistema de Gestión Documental.