



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

AN_DDP_DC_10_MAY_2023

VERSIÓN 1

Generalidades

Base legal

Conceptos y definiciones

Estructura organizativa

Funciones generales

Procedimientos y flujogramas

Formularios

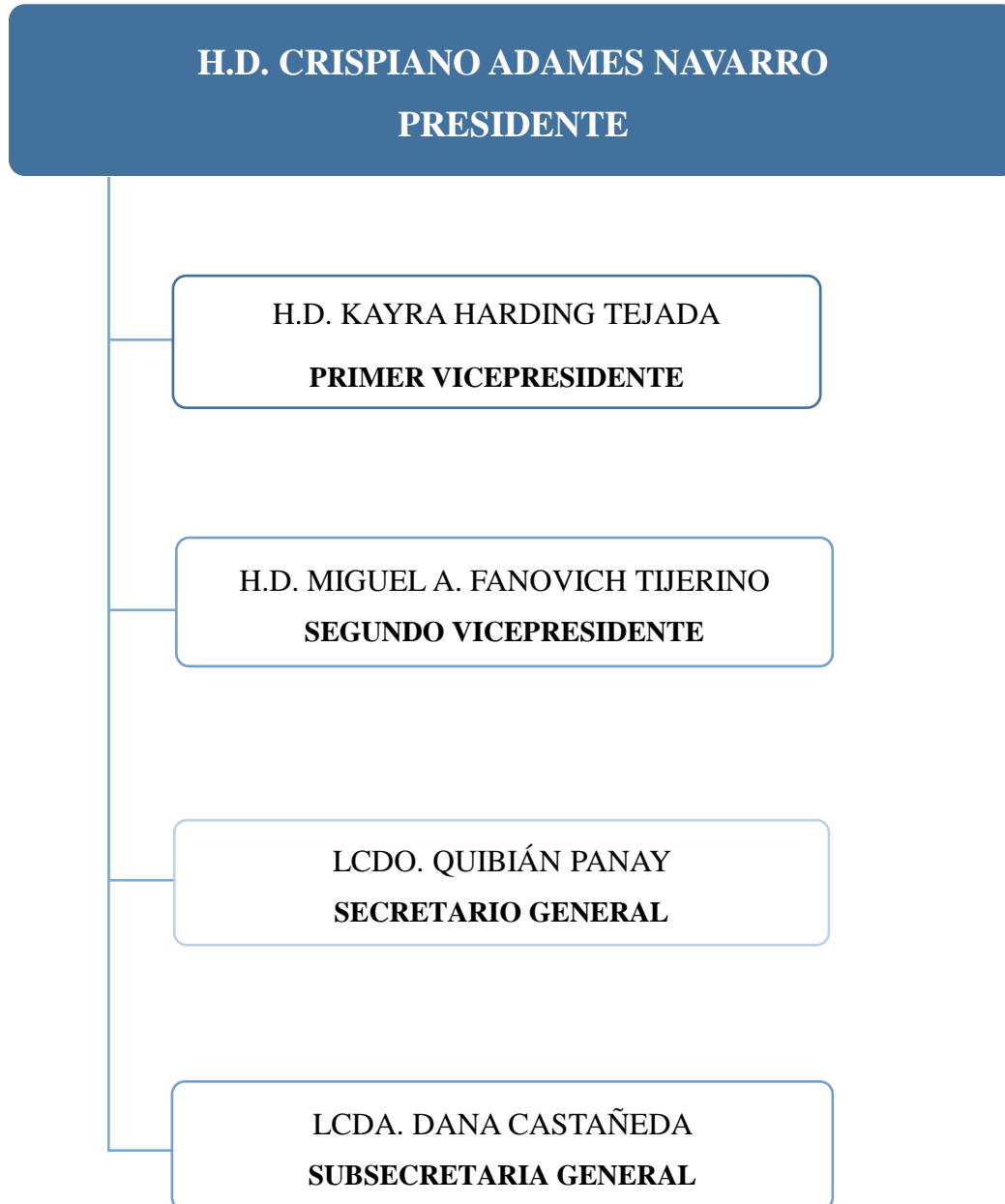
Firmas

Historial de Cambios

“Documento No Controlado” a excepción del original.



DIRECTIVA DE LA ASAMBLEA NACIONAL





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

LCDA. LUZ MARINA NAVARRO GUTIÉRREZ
DIRECTORA

PERSONAL TÉCNICO

LCDA. BERTA HISLOP	ANALISTA
LCDA. MARKELDA CAÑIZALES	ANALISTA
LCDA. MELINA OROCU	ANALISTA
YERITZA CASTILLERO	ASISTENTE DE ANALISTA
TEC. GLORIA GIL	ASISTENTE ADMINISTRATIVA
SEÑORA MATILDE BUSTAMANTE	SECRETARIA

DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES

DIRECTORA

LARISSA LIM YUENG

DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

JEFE

EDUARDO GENETAU

DEPARTAMENTO DE CORRECCIÓN, REVISIÓN

REVISADO POR

DIANA RODRÍGUEZ



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
I. GENERALIDADES	7
1.1. Política de calidad	7
1.2. Objetivos de calidad	7
1.3. Objetivo general	7
1.3.1. Objetivos específicos	8
1.4. Ámbito de aplicación y alcance del manual	8
1.5. Responsabilidad	8
1.6. Estructura de códigos de los procedimientos administrativos y sus formatos	9
2. BASE LEGAL	11
3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES	15
4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	18
4.1. Organigrama	18
5. FUNCIONES GENERALES	20
5.1. Objetivo	20
5.2. Funciones	20
6. POLÍTICAS	22
6.1. RESPONSABILIDADES	23
6.2. SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA	23
6.3. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA	23
7. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	27
7. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	28
7.1. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU CONTENIDO	28
7.2. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU ORIGEN	28
8. PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS	30
PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA	31
FLUJOGRAMA	33
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA A LA INSTITUCIÓN	34
FLUJOGRAMA	37
PROCEDIMIENTOS PARA LA BÚSQUEDA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS POSTALES	38
FLUJOGRAMA	41
9. FORMULARIOS	42
10. FIRMAS	52
11. HISTORIAL DE CAMBIOS	55



INTRODUCCIÓN

La Dirección de Desarrollo Institucional ha realizado la actualización del Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Correspondencia, con el objetivo de obtener un instrumento técnico que permita la administración eficaz de los servicios de información que brinda esta unidad, y con ello, facilitar el desarrollo eficiente y efectivo de las diferentes actividades legislativas contribuyendo al fortalecimiento de este Órgano del Estado.

El Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Correspondencia se convierte en una herramienta que permite planear, programar, ejecutar, evaluar y controlar las actividades desarrolladas por esta unidad.

Con la implementación y actualización constante de este documento se busca minimizar los errores en cada uno de los procesos que se llevan a cabo.

El precitado manual fue actualizado por el personal técnico de la Dirección de Desarrollo Institucional y los colaboradores del departamento antes mencionado. Y está integrado por el marco jurídico, que fundamenta los procedimientos, objetivos, las normas de operación, la descripción narrativa, los diagramas de flujo y los formatos e instructivos de llenado.

Este documento deberá ser renovado cada tres años o en la medida en que se realicen cambios legales que hayan variado la forma de realizar las diferentes actividades que motiven la incorporación de nuevos procesos en dicha unidad, con el propósito de que siempre esté actualizado.



- GENERALIDADES

I. GENERALIDADES

Para poder desempeñar adecuadamente las actividades cotidianas dentro de una institución, debemos establecer normas institucionales para las comunicaciones internas y externas, que regulen la distribución adecuada de los documentos.

En este sentido, la organización y administración de la correspondencia recibida y de la correspondencia enviada, debe regirse por normas que salvaguarde sus valores.

1.1. Política de calidad

La Asamblea Nacional ejerce la función legislativa del Estado panameño, que consiste en la elaboración de proyectos de ley; dirige sus esfuerzos para mantener la política de puertas abiertas, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas en los diferentes sectores de la vida ciudadana, manteniendo la transparencia, la igualdad, la ética, la justicia, la sensatez, el balance de poderes para las transformaciones sociales. Esto lo lograremos cumpliendo con los requisitos legales, personal competente y la mejora continua en nuestros procesos.

1.2. Objetivos de calidad

Nuestros objetivos están enfocados en el cumplimiento de la política de calidad y los requisitos de nuestros usuarios, por lo que buscamos la mejora continua de nuestros procesos encaminados a:

- Fortalecer las competencias laborales.
- Cumplir con los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Lograr el grado de satisfacción del cliente.
- Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

1.3. Objetivo general

El presente manual tiene por objeto contar con un instrumento técnico normativo y operativo de gestión que permita la administración de los servicios de mensajería, que brinda el Departamento de Correspondencia, y con ello, facilitar el cumplimiento de manera eficiente y efectiva de las diferentes actividades, con el fin de ser el soporte de información para las decisiones legislativas y el fortalecimiento del Órgano Legislativo.



1.3.1. Objetivos específicos

- 1.3.1.1. Fundamentar los procedimientos bajo un Marco Jurídico - Administrativo establecido.
- 1.3.1.2. Contribuir a la unificación de los criterios en la ejecución de las actividades y uniformidad del trabajo.
- 1.3.1.3. Definir la estructura tecnológica adecuada y mejorar la comunicación y la calidad del servicio.
- 1.3.1.4. Estandarizar los métodos de trabajo.
- 1.3.1.5. Ayudar al desarrollo de las actividades de manera eficiente.
- 1.3.1.6. Manejar formalmente la información; es decir, que la información sea autorizada.
- 1.3.1.7. Delimitar las funciones y responsabilidades del personal en cada proceso.
- 1.3.1.8. Tener documentos de consulta permanente que sirven de apoyo para la mejora continua de las actividades.
- 1.3.1.9. Establecer los controles administrativos.
- 1.3.1.10. Facilitar la toma de decisiones.
- 1.3.1.11. Eliminar confusiones, incertidumbre y duplicidad de funciones.

1.4. Ámbito de aplicación y alcance del manual

El ámbito de aplicación del presente manual comprende el personal que desarrolla sus funciones en el Departamento de Correspondencia de la Dirección de Documentación y Publicaciones de la Asamblea Nacional.

1.5. Responsabilidad

El director de la Dirección de Documentación y Publicaciones y el jefe del Departamento de Correspondencia deberán poseer un ejemplar completo de este manual, para observar y supervisar el cumplimiento de las normas específicas y procedimientos contenidos en él.

Los funcionarios son responsables ante su jefe superior a quien deberán notificar cualquier irregularidad, inconformidad, desacuerdo o sugerencia con lo descrito en los procesos y procedimientos o las modificaciones a fin de mejorarlos.



1.6. Estructura de códigos de los procedimientos administrativos y sus formatos


Para la adecuada identificación y control de los procedimientos que se desarrollan en las distintas unidades administrativas de la Asamblea Nacional, se ha considerado la introducción de una codificación única en sus procedimientos y formatos.

Esta codificación digital se hará de la siguiente manera: todos los procedimientos y formatos que utilicen las unidades administrativas se les asignará un número, las siglas de la Asamblea Nacional, el respectivo nombre de la dirección, del departamento o sección, según sea el caso.

Presentaremos la confección del código para el Departamento de Correspondencia:

Departamento de Correspondencia	
Código para Manual de Procedimiento	AN_DDP_DC_DÍA_MES_AÑO
	Versión 2
Código para procedimientos	AN_DDP_DC_P.A.01
	Versión del procedimiento N° 1
	Fecha día-mes-año
Código para formularios	AN_DDP_DC_01
	Versión 01
	Fecha de versión día-mes-año

Estos formularios, formas y documentos podrán ser modificados, cambiados, sustituidos, etcétera; para realizar dichos cambios se deberá enviar nota de solicitud a la Dirección de Desarrollo Institucional, previo aviso y de esta forma se realizarán los cambios necesarios. Para buscar el manual del departamento deberán acceder al sitio web <https://www.asamblea.gob.pa/manuales-de-procedimientos>.



▪ **BASE LEGAL**



2. BASE LEGAL

- **Constitución Política de la República de Panamá de 1972**, reformada por los Actos Reformativos de 1978, por el Acto Constitucional de 1983, los Actos Legislativos 1 de 1993 y 2 de 1994 y por el Acto Legislativo N°1 de 2004.
- **Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional** que integra la Ley 49 de 4 de diciembre de 1984, que lo adoptó originalmente, con las modificaciones, adiciones y derogaciones aprobadas por la Ley 7 de 1992, la Ley 3 de 1995, la Ley 39 de 1996, la Ley 12 de 1998, la Ley 16 de 1998, la Ley 35 de 1999, la Ley 57 de 2002, la Ley 25 de 2006, la Ley 16 de 2008, la Ley 28 de 24 de febrero de 2010, la Ley 28 de 2009, la Ley 32 de 2009, la Ley 38 de 2009, la Ley 43 de 2009 y la Ley 66 de 2009, sobre la base del Texto Único publicado en la Gaceta Oficial No. 26476- D de 24 de febrero de 2010.
- **Ley 6 de 22 de enero de 2002**, que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de hábeas data y dicta otras disposiciones. (Gaceta Oficial No. 24.476 de 23 de enero de 2002).
- **Ley 65 de 30 de octubre de 2009**, establece que la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental es la autoridad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las TIC en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales relativas a esta materia.
- **Ley 39 de 30 de mayo de 2017** que modifica y adiciona artículos a la Ley 12 de 1998, que desarrolla la Carrera del Servicio Legislativo.
- **Ley 132 de 17 de marzo de 2020**, sobre la reducción de uso de papel en la gestión pública. (Gaceta Oficial 28.985 de 20 de marzo de 2020)
- **Resolución 42 de 9 de junio de 1998** de la directiva de la Asamblea Legislativa, por la cual se aprueba la nueva estructura administrativa del Órgano Legislativo.
- **Resolución 72 de 11 de julio de 2000**, por la cual se modifica la estructura administrativa del Órgano Legislativo.
- **Resolución 80 de 9 de agosto de 2001**, por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Legislativa.



- **Resolución 117 de 7 de agosto de 2002**, por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Legislativa y modifica la Resolución 80 de 9 de agosto de 2001 y a todas las que les sean contrarias.
- **Resolución 263 de 30 de junio de 2008**, por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y modifica la Resolución 117 de 7 de agosto de 2002 y a todas las que les sean contrarias.
- **Resolución 52 de 12 de agosto de 2009**, por la cual la directiva de la Asamblea Nacional deroga la Resolución 263 de 30 de junio de 2008.
- **Resolución 178 de 30 de junio de 2010**, por la cual se aprueban modificaciones del Reglamento de Administración de Recursos Humanos y se autoriza el ordenamiento en un texto único.
- **Resolución 47 de 5 de agosto de 2010**, por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional.
- **Resolución 45 de 3 de agosto de 2012**, por la cual se modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional.
- **Resolución 99 de 14 de septiembre de 2015**, que modifica la estructura organizativa y crea la Dirección de Cultura y Deportes de la Asamblea Nacional.
- **Resolución 215 de 20 de noviembre de 2018**, que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional, elevando el Departamento de Seguridad Parlamentaria a dirección, con sus departamentos.
- **Resolución 99 de 23 de agosto de 2019**, que crea la Oficina de Asistencia Técnica Legislativa, adscrita a la Secretaría General.
- **Resolución 539 de 9 de febrero de 2021**, donde se reorganiza la Dirección de Comunicación, y crea la Subdirección de Seguridad Parlamentaria.
- **Resolución 6 de 12 de julio de 2021**, que crea las Oficinas Regionales de Participación Ciudadana en el distrito de Penonomé, provincia de Coclé, y otra Oficina Regional en la provincia de Bocas del Toro, adscritas a la Dirección Nacional de Promoción para la Participación Ciudadana.
- **Resolución 33 de 5 de agosto de 2021**, que crea la Unidad de Verificación de Cumplimiento de las Leyes.



- **Resolución 107 de 27 de septiembre de 2021**, que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional y reorganiza la Dirección de Desarrollo Institucional.
- **Resolución 145 de 12 de enero de 2023**, que modifica la estructura organizativa de la Asamblea Nacional, se crea el Departamento de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Institucional y se cambia la denominación a la Dirección de Estudios Parlamentarios.



▪ **CONCEPTOS Y DEFINICIONES**



3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

3.1. Actividad

Conjunto de operaciones o tareas afines y coordinadas que una persona o entidad debe realizar para cumplir con las funciones que han sido designadas.

3.2. Correspondencia

Carta o el conjunto de estas que consisten en un texto escrito a través del cual un individuo le comunica a otro alguna cuestión, o lo pone al corriente de sus novedades.

3.3. Correspondencia externa

Es todo tipo de correspondencia que permite relacionarse con otras empresas, enviando o recibiendo documentos de clientes o proveedores.

3.4. Correspondencia interna

Todo tipo de correspondencia que se da entre departamentos o unidades de una misma empresa son las comunicaciones que informan sobre las decisiones que adopta la gerencia de la empresa tales como órdenes y solicitudes.

3.5. Correspondencia recibida personal

Es toda comunicación dirigida a nombre de un funcionario que de manera expresa tenga impreso el carácter de privado, personal o confidencial. Dentro de esta categoría clasifican los extractos bancarios y reportes de cesantías, entre otros.

3.6. Correspondencia Recibida Oficial

Es toda comunicación dirigida a nombre del Instituto o cualquier funcionario con indicación de cargo y que no tenga expresa la advertencia de privado.

3.7. Distribución

Actividades tendientes a garantizar la correspondencia llegue a su destinatario.

3.8. Documento

Es un testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.) dando lugar a una fuente archivística mediante lengua natural o convencional.

3.9. Copia

Reproducción exacta de un documento.



3.10. Digitalización

Proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte análogo (papel), en uno o varios archivos digitales que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento.

3.11. Clasificación documental

Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).



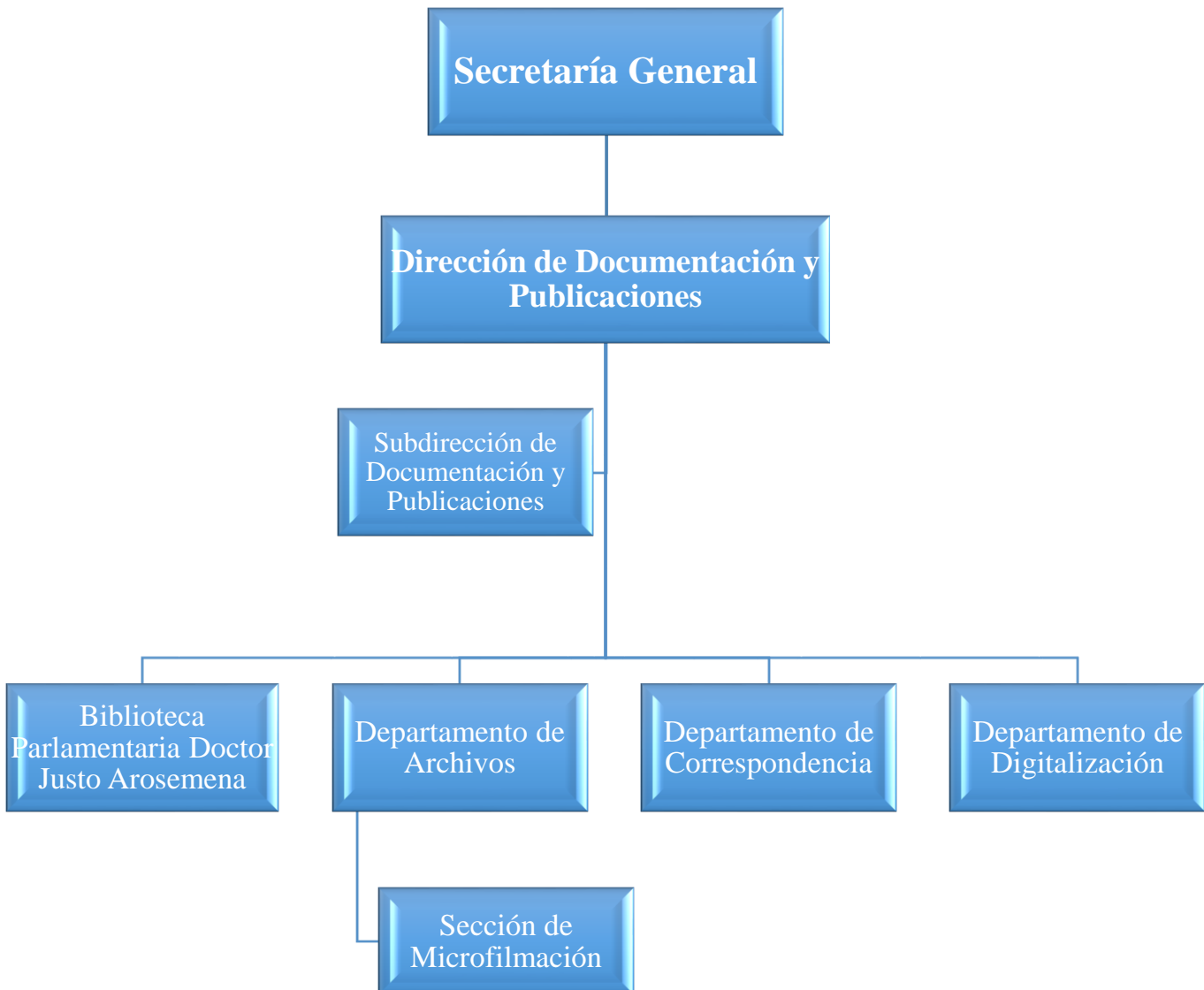
IV

▪ **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**



4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.1. Organigrama





V

▪ FUNCIONES GENERALES



DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

5. FUNCIONES GENERALES

5.1. Objetivo

Asegurar la recepción y distribución de la correspondencia y servicios de mensajería interna y externa de la Asamblea Nacional, con el propósito de brindar un servicio de calidad, eficiente y eficaz.

5.2. Funciones

- Recibir, clasificar, distribuir y controlar la correspondencia a todas las unidades administrativas de la Asamblea Nacional, incluida la de los diputados y diputadas y demás funcionarios de la institución, cuando así lo soliciten.
- Elaborar los informes de la distribución de periódicos y de la correspondencia parlamentaria y administrativa.
- Realizar los servicios de mensajería internos y externos.
- Coordinar el servicio de valija de la institución.
- Velar por el buen desarrollo de las actividades administrativas de distribución del servicio de mensajería.
- Efectuar reuniones periódicas con el personal subalterno para dar seguimiento y conocer resultados de las actividades que se ejecutan.
- Elaborar el plan anual de trabajo de sus actividades y proyectos.
- Confeccionar los informes de seguimiento sobre la ejecución de sus labores.
- Elaborar los informes de evaluación de resultados.
- Formular el anteproyecto de presupuesto del departamento.
- Ejecutar las demás funciones que se le asignen afines a su área de especialidad.



VI

· POLÍTICAS y RESPONSABILIDADES

6. POLÍTICAS

- a. El Departamento de Correspondencia deberá contar con personal capacitado y con los medios necesarios para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de la correspondencia institucional, mediante servicios de mensajería interna y externa, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y las comunicaciones expedidas por la Asamblea Nacional.
- b. La atención al público para la recepción física de la correspondencia se realizará en horario de oficina, acorde con sus políticas y necesidades.
 - Deberá atender al usuario de manera cortés y oportuno.
- c. La correspondencia interna deberá tramitarse por documentación en papel (correspondencia interna impresa) o fotocopiada, para fines legales o de conservación documental, en tales casos, el original enviado (acuse de recibo) reposará en la oficina que lo elaboró. Posteriormente, se le aplicará lo establecido en la tabla de vida documental y de requerirlo, remitirlo al Departamento de Archivos.
- d. Todos los funcionarios del Departamento de Correspondencia deberán conocer y aplicar las normas sobre manejo de correspondencia.
- e. El Departamento de Correspondencia designará un funcionario que se encargará de la recepción, registro y trámite de la correspondencia.
- f. En caso de presentarse alguna observación o consulta sobre la correspondencia, el director de la Dirección de Documentación y Publicaciones deberá comunicarse con el jefe del Departamento de Correspondencia para su aclaración.



6.1. RESPONSABILIDADES

- a. La Secretaría General de la Asamblea Nacional es responsable de dirigir, coordinar y controlar las funciones de comunicaciones y correspondencia, al igual que el sistema de información documental y la organización de los archivos de las unidades administrativas.
- b. El Departamento de Correspondencia está comprometido en asegurar la gestión oportuna de distribución de la documentación externa e interna mientras permanezca bajo su cuidado.
- c. El Departamento de Correspondencia es el responsable de velar por la seguridad, confidencialidad e integridad de la correspondencia que maneja al ser distribuida.
- d. Todas las unidades administrativas de la institución son responsables de elaborar, recibir y gestionar la documentación conforme a las normas de calidad y a los parámetros establecidos por la Asamblea Nacional.

6.2. SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

El Departamento de Correspondencia presta los siguientes servicios:

- a. Recepción, captura y distribución de la correspondencia que recibe la institución y de la correspondencia que se genera.
- b. Fotocopiado de documentos administrativos usados para la divulgación de información en lo interno de la institución.

6.3. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

- a. Las comunicaciones que ingresen a la Asamblea Nacional, así como las que se tramiten internamente, deberán ser verificadas por el personal de la oficina receptora para determinar si es de su competencia, revisando el asunto, anexos, destino y datos de origen.
- b. Al momento de recibir la correspondencia se debe dejar constancia de la fecha y la hora de recibido, así como el nombre legible de la persona que la recibe (No la firma).



- c. La correspondencia externa de carácter institucional que llegue a la Asamblea Nacional será verificada, recibida, registrada y distribuida por los funcionarios del Departamento de Correspondencia.
- d. Todas las comunicaciones institucionales recibidas, tanto externas como internas, deberán ser registradas en la Base de datos del Departamento de Correspondencia, si hay.
- e. La correspondencia externa de carácter confidencial se enviará a la unidad administrativa correspondiente sin ser abierta, igualmente se registrará en el formato electrónico o en la Base de datos del Departamento de Correspondencia.
- f. Las facturas y cuentas de cobro enviadas por los proveedores a la Asamblea Nacional serán remitidas a la Dirección General de Administración y Finanzas.
- g. La correspondencia personal será recibida y registrada en la Base de datos del Departamento de Correspondencia, su distribución se realizará en el horario establecido para los recorridos de reparto de correspondencia.
- h. Los documentos como folletos, periódicos, afiches, tarjetas de invitación, muestras de libros, boletines, memorias, catálogos, formatos y revistas de promoción se ingresarán a la Base de datos del Departamento de Correspondencia. Las revistas de suscripción se seleccionarán para su registro.

6.4. TRÁMITE DE DISTRIBUCIÓN

- a. El Departamento de Correspondencia es responsable de organizar, programar y distribuir la correspondencia de acuerdo con las prioridades y necesidades de la Asamblea Nacional.
- b. El Departamento organiza la forma más eficiente para entregar la correspondencia, en términos de celeridad, economía, eficiencia y eficacia.



Para tal efecto, el Departamento contará con los medios de mensajería electrónica, mensajería interna y servicios de correo postal nacional e internacional y transporte, cuando se requiera.

- c. Los documentos que, por error, sean remitidos a una oficina diferente a la destinataria deberán ser reportados inmediatamente al Departamento de Correspondencia, que los tramitará debidamente con el fin de no dilatar los trámites institucionales.
- d. Las unidades administrativas deberán planear la entrega de la correspondencia institucional, tanto externa como interna, para realizar su trámite en tiempo oportuno.
- e. La correspondencia será recogida por el Departamento de Correspondencia dentro del horario establecido para los recorridos. Cuando en una oficina no se encuentre el responsable de recibir o entregar la correspondencia, el funcionario que efectúa el recorrido deberá dejar constancia de la fecha y de la hora en la que se realizó el recorrido.
- f. El Departamento de Correspondencia no asumirá las consecuencias de las diligencias que no se pudieran realizar oportunamente por falta de planeación o coordinación de las oficinas responsables de la gestión.

6.5. SERVICIO DE CORREO POSTAL

- a. Diligenciar debidamente los sobres de la correspondencia de acuerdo con las pautas establecidas por la Oficina de Correo Postal, con datos claros, correctos, completos y buena presentación.
- b. Entregar al Departamento de Correspondencia la documentación por enviar a través del servicio de correo postal, antes de las 9:00 a.m., para poder tramitarla el mismo día; después de esta hora, su trámite se hará el día siguiente.



- c. Toda correspondencia que se va a enviar a través del servicio de correo postal, deberá pesarse previamente para establecer su costo.
- d. Se elaborará una nota dirigida a la Dirección General de Administración y Finanzas solicitando el pago del porte postal de la correspondencia y se debe especificar si es entrega personal, correo ordinario o correo certificado.
- e. Cuando los envíos sean masivos, se debe entregar, mínimo 24 horas antes, al Departamento de Correspondencia con la información de los destinatarios, para generar la impresión de las correspondientes guías.
- f. El Departamento de Correspondencia debe conservar las guías de correo como constancia de su entrega.
- g. Registrar las comunicaciones institucionales en la Base de datos del Departamento de Correspondencia.



VII

▪ **CLASIFICACIÓN DE LA
CORRESPONDENCIA**

7. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

7.1. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU CONTENIDO

a. CORRESPONDENCIA ORDINARIA

Trata asuntos de carácter general, memorandos comunicativos entre las unidades administrativas, que informan sobre operaciones administrativas, asuntos entre unidades, ordinarios e información especial, que no se consideren confidenciales, y tarjetas de invitación.

b. CORRESPONDENCIA CONFIDENCIAL

Informa sobre temas referentes al personal y trámites administrativos, informes y asuntos de investigación de carácter directivo, que no deben trascender a otros empleados, y otros asuntos de índole administrativo que requieren tratamiento reservado de los cuales solo tendrán conocimiento determinados empleados.

7.2. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON SU ORIGEN

a. CORRESPONDENCIA EXTERNA

Es toda clase de comunicación escrita dirigida a entidades, empresas y organismos en la cual la Asamblea Nacional emite conceptos o decisiones sobre políticas, fija criterios o especificaciones de alto nivel que comprometen opiniones, recursos y actividades de la institución.

De igual manera, comprende a aquella comunicación escrita que versa sobre aspectos o actividades que surgen de la interrelación entre una entidad externa y una dependencia interna de la institución, la cual tiene como fin cumplir o atender una determinada solicitud o un determinado trámite operativo.

b. CORRESPONDENCIA INTERNA

Es la comunicación escrita que surge del intercambio de información entre las diferentes unidades administrativas de la institución en la que se emiten conceptos, se ordenan trabajos o actividades, se trazan políticas y se determinan planes específicos por desarrollar.



c. HORARIO, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE LA CORRESPONDENCIA

Una vez registrada la correspondencia, se colocan las que han sido registradas en las rutas y se envían a las diferentes unidades administrativas, a través de la mensajería interna en el horario de: 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 3:30 p.m.



VIII

▪ PROCEDIMIENTOS Y FLUJOGRAMAS



**ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO N° 1

CÓDIGO

AN_DDP_DC_P.A.01

FECHA

10 DE MAYO DE 2023

VALIDADO POR

EDUARDO GENETAU-JEFE
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

DOCUMENTADO POR

MARKELDA CAÑIZALES-ANALISTA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Estandarizar las actividades para la prestación del servicio de distribución de la correspondencia interna y externa de la Asamblea Nacional.

Unidades administrativas y funcionarios que intervienen en el proceso

Paso	Responsable	Descripción del procedimiento	Formulario
1	Unidad Solicitante/ Asamblea Nacional	- Entrega al Departamento de Correspondencia la documentación correspondiente para su distribución.	Nota codificada
2	Oficinista/Departamento de Correspondencia	- Recibe y revisa la correspondencia para su distribución. - Verifica el listado de las unidades a quien corresponde recibir la correspondencia.	Nota codificada Correspondencia AN_DDP_DC_01 AN_DDP_DC_06



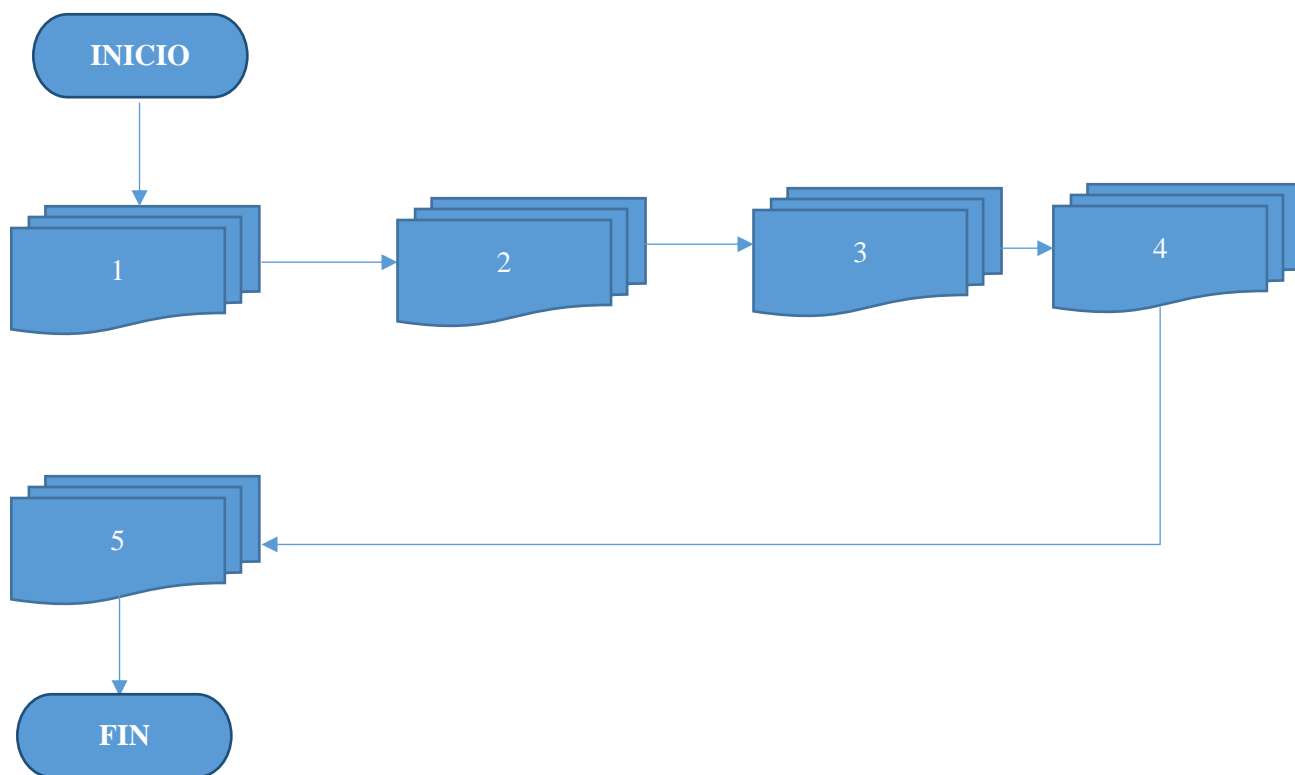
Paso	Responsable	Descripción del procedimiento	Formulario
		- Asigna la correspondencia al personal de mensajería para su oportuna distribución.	
3	Mensajero/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Recibe y verifica el listado vs documentos.- Procede a distribuir la correspondencia a las unidades administrativas y/o despachos, según en el listado.- Entrega acuse de recibo a la oficial de correspondencia. <p><i>Nota: Si, la correspondencia no es recibida por algún motivo es importante se complete el formulario de incidencia de correspondencia no entregad.</i></p> <p><i>El mensajero deberá completar el formulario y entregarlo a la unidad correspondiente.</i></p>	AN_DDP_DC_01 AN_DDP_DC_06 AN_DDP_DC_08
4	Jefe/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Recibe y revisa el acuse de recibo y verifica la adecuada distribución, según listado.- Remite acuse de recibo a la unidad solicitante.	AN_DDP_DC_01
5	Unidad Solicitante	<ul style="list-style-type: none">- Recibe y verifica acuse recibo.- Archiva documento.	Acuse de recibido

FIN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA

UNIDAD SOLICITANTE/ASAMBLEA NACIONAL	OFICINISTA/DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA	MENSAJERO/DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA	JFFE/DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA
--------------------------------------	--	---	--------------------------------------





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA QUE INGRESA A LA INSTITUCIÓN

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO N° 1

CÓDIGO

AN_DDP_DC_P.A.02

FECHA

10 DE MAYO DE 2023

VALIDADO POR

EDUARDO GENETAU-JEFE
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

DOCUMENTADO POR

MARKELDA CAÑIZALES- ANALISTA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Registrar y distribuir las comunicaciones oficiales externas que ingresen al Departamento de Correspondencia, con el propósito de cumplir con los lineamientos de recepción, registro y distribución de las comunicaciones oficiales externas.

Unidades administrativas y funcionarios que intervienen en el proceso

<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
1	Usuario externo	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega correspondencia, sobres, paquetes, revistas y otros documentos. - Diligencia su constancia de recibido. 	Documentos (correspondencia)
2	Oficinista/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none"> - Recibe la correspondencia. - Revisa las generales de la correspondencia antes de registrar su 	Documentos (correspondencia)



<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
		<p>recibo, luego la selecciona para determinar si es de carácter oficial o personal y si amerita su registro.</p> <ul style="list-style-type: none">- Verifica la información que recibe para confirmar si está completa, tiene la fecha, hora, firmas, sello, anexos y si se encuentra en buen estado.- Procede a firmar acuse de recibo o lista de entregada.- Organiza y clasifica la correspondencia, según el lugar donde va dirigida.- Registra en el formato respectivo las generales de la correspondencia, sobre, paquete, revista, tarjeta, señalando el número de nota, la fecha, la procedencia, el remitente, el tema y los anexos si existen.- Registra y señala el número de nota correspondiente, si lo tiene, la clasifica de acuerdo con la que le corresponde, registra y digita la información requerida por el sistema para la base de datos.- Imprime el formato y anexa a la correspondencia que se envía a las diferentes unidades administrativas y programa las rutas para el envío de la documentación en los horarios	



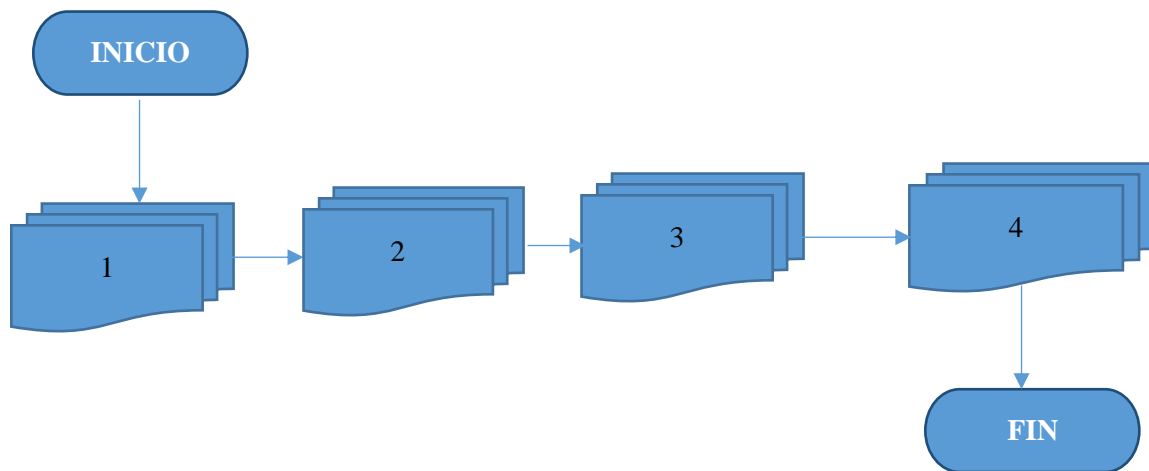
<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
		establecidos de entrega. - Entrega al mensajero verificando que hayan quedado bien registradas para su debida distribución.	
3	Mensajero/Departamento de Correspondencia	- Verifica y coteja los documentos y anexos enunciados y luego procede a su distribución. - Realiza el recorrido tres o cuatro veces al día, según el volumen de correspondencia recibida, al llegar a cada unidad administrativa para entregar los documentos y solicita la firma del recibido.	Documentos (correspondencia)
4	Unidad administrativa	- Recibe la correspondencia. Antes de firmar el recibido o el formulario, según sea el caso, abre y verifica que el asunto es de su competencia, que tenga la dirección para enviar la respuesta y si hay anexos. - Verifica que esté adjunto para proceder a efectuar el registro del documento, aunque el nombre del funcionario no corresponda. - Firma el formulario de entrega de correspondencia.	Documentos (correspondencia)

FIN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL REGISTRO Y DISTRIBUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA
QUE INGRESA A LA INSTITUCIÓN

USUARIO EXTERNO	OFICINISTA/ DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA	MENSAJERO/ DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ASAMBLEA NACIONAL
-----------------	---	---	---





ASAMBLEA NACIONAL
SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTOS PARA LA BÚSQUEDA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS POSTALES ¹

VERSIÓN DEL PROCEDIMIENTO N° 1

CÓDIGO

AN_DDP_DC_P.A.03

FECHA

10 DE MAYO DE 2023

VALIDADO POR

EDUARDO GENETAU-JEFE
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

DOCUMENTADO POR

MARKELDA CAÑIZALES- ANALISTA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

OBJETIVO:

Establecer el procedimiento de envío de correspondencia, nacional e internacional, a través del servicio de correo postal para la entrega oportuna a su destinatario.

Unidades administrativas y funcionarios que intervienen en el proceso

<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
1	Unidad administrativa/solicitante	- Remite nota solicitando el envío de correspondencia a través del servicio postal, adjuntando la correspondencia y la paquetería.	Nota codificada

¹ El personal del Departamento de Correspondencia, según designación del jefe del departamento autorizará la búsqueda de la correspondencia en la estafeta postal cada tres (3) meses, para el retiro de papelería enviada a la Asamblea Nacional



<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
2	Oficinista/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Recibe nota con la correspondencia y la paquetería, si lo hay.- Revisa que la información del remitente y del destinatario estén correctas.	Nota codificada
3	Mensajero externa/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Procede a llevar la correspondencia o paquete al servicio de correo postal.	Documento (correspondencia)
4	Servicio de correo postal	<ul style="list-style-type: none">- Verifica que la correspondencia cumpla con los requisitos establecidos sobre la identificación de esta.- Pesa la correspondencia o paquete y establece la tarifa de envío y procede a entregar la información al mensajero.	Documento (correspondencia)
5	Jefe/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Solicita a través de nota a la Dirección General de Administración y Finanzas el pago de la tarifa del servicio de correo postal mediante caja menuda.	Nota codificada
6	Dirección General de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none">- Recibe nota y procede a gestionar la caja menuda de acuerdo con el procedimiento.- Notifica vía telefónica al Departamento de Correspondencia que retire la caja menuda.	Nota codificada
7	Jefe/Departamento de Correspondencia	<ul style="list-style-type: none">- Retira la caja menuda.- Procede a realizar el pago del servicio de correo postal.- Solicita comprobante de pago.- Remite recibo original a la Dirección General de Administración y Finanzas.	Nota codificada



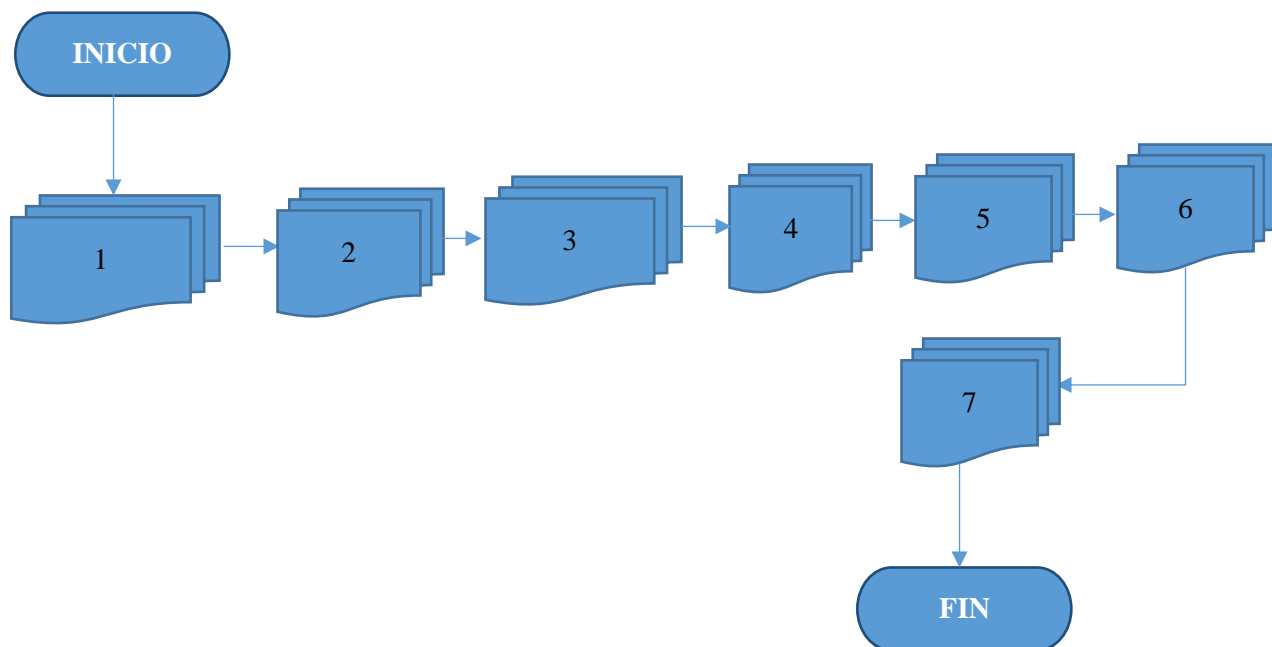
<i>Paso</i>	<i>Responsable</i>	<i>Descripción del procedimiento</i>	<i>Formulario</i>
		- Archiva documentación de la gestión realizada.	

FIN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTOS PARA LA BÚSQUEDA Y ENVÍO DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS POSTALES

UNIDAD ADMINISTRATIVA/ SOLICITANTE	OFICINISTA/ DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA	MENSAJERO/ DEP. DE CORRESPONDENCIA	SERVICIO DE CORREO POSTAL	JEFE/DEP. DE CORRESPONDENCIA	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
------------------------------------	---	------------------------------------	---------------------------	------------------------------	--





X

▪ FORMULARIOS



DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA
ENTREGA DE CORRESPONDENCIA INTERNA

Código AN_DDP_DC_01
Versión 02
Fecha de versión 27-abr-2023

TEMA: _____

UNIDAD ADMINISTRATIVA	NOMBRE LEGIBLE	FECHA	HORA
Presidencia			
Primera Vicepresidencia			
Segunda Vicepresidencia			
Unidad de Asesoría de la Presidencia			
Unidad de Relaciones Internacionales			
Unidad de Igualdad de Género			
Oficina de Fiscalización de la Contraloría			
Dirección de Auditoría Interna			
Subdirección de Auditoría Interna			
Unidad de Seguridad Informática			
Secretaría General			
Subsecretaría General			
Consejo de la Carrera de Servicio Legislativo			
Oficina de Asistencia Técnica Legislativa			
Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana			
Subdirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana			
Oficinas Regionales de Herrera, Chiriquí y Veraguas, Coclé y Bocas del Toro			
Departamento de Promoción			
Departamento de Participación Ciudadana			
Departamento de Recepción, Control y Seguimiento de Consultas Ciudadanas			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

Dirección de Estudios Parlamentarios			
Subdirección de Estudios Parlamentarios			
Departamento de Información y Publicaciones Parlamentarias			
Departamento de Estudios e Investigación Parlamentarias			
Oficina de análisis y seguimiento de convenios			
Dirección de Documentación y Publicaciones			
Subdirección de Documentación y Publicaciones			
Departamento de Biblioteca			
Departamento de Archivos			
Departamento de Correspondencia			
Departamento de Digitalización			
Dirección de Cultura y Deportes			
Subdirección de Cultura y Deportes			
Departamento de Deportes			
Departamento de Cultura			
Dirección de Desarrollo Institucional			
Departamento de Planificación			
Departamento de Gestión de Calidad y Procesos			
Departamento de Transparencia Institucional			
Unidad de Protocolo			
Unidad de Estadística			
Dirección Nacional de Asesoría en Asuntos Plenarios			
Departamento de Revisión y Corrección de Estilo			
Departamento de Actas y Anales			



Dirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos			
Subdirección Nacional de Asesoría Legal en Asuntos Administrativos			
Departamento de Derecho Administrativo			
Departamento de Litigios Institucionales			
Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones			
Subdirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones			
Secretaría Técnica de Infraestructura Pública			
Secretaría Técnica de Asuntos Sociales			
Secretaría Técnica de Relaciones Internacionales			
Secretaría Técnica de Población y Ambiente			
Secretaría Técnica de Justicia Interior			
Secretaría Técnica de Gobierno			
Secretaría Técnica de Presupuesto			
Secretaría Técnica de Asuntos Económicos			
Departamento de Acta de Comisiones			
Dirección General de Administración y Finanzas			
Subdirección General de Administración y Finanzas			
Departamento de Presupuesto			
Departamento de Compras y Proveduría			
Sección de Compras			
Sección de Proveduría			
Sección de Contrataciones Públicas			
Departamento de Contabilidad			
Sección de Registros Contables			
Sección de Bienes Patrimoniales			
Departamento de Transporte			
Departamento de Imprenta			



Dirección de Infraestructura y Servicios Generales			
Subdirección de Infraestructura y Servicios Generales			
Departamento de Arquitectura e Ingeniería			
Departamento de Mantenimiento			
Departamento de Servicios Generales			
Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones			
Subdirección de Tecnología y Comunicación			
Departamento de Desarrollo de Sistemas Informáticos			
Departamento de Soporte Técnico			
Departamento de Comunicaciones			
Departamento de Procesamiento Informático			
Dirección de Tesorería			
Subdirección de Tesorería			
Departamento de Recaudación y Pagos			
Departamento de Registro y Control de Fondos			
Dirección de Comunicación			
Subdirección de Comunicación			
Departamento de Relaciones Públicas			
Departamento de Noticias			
Sección de Noticias			
Sección de Redes Sociales			
Departamento de Radio y Televisión			
Sección de Radio			
Sección de Producción			
Sección de Ingeniería y Operaciones			
Sección de Emisión de televisión			
Dirección de Seguridad Parlamentaria			
Departamento de Seguridad Parlamentaria			
Departamento de Operaciones y Atención al Público			
Departamento de Comunicación y Video Vigilancia			
Departamento de Armería			



Unidad de Verificación y Evaluación de Cumplimiento de las Leyes			
Dirección de Recursos Humanos			
Subdirección de Recursos Humanos			
Departamento Técnico de Administración de Recursos Humanos			
Sección de Reclutamiento, Selección y Evaluación			
Sección de Clasificación de Cargos y Remuneración			
Sección de Planificación de Recursos Humanos			
Sección de Relaciones Laborales			
Departamento de Bienestar Social y Laboral			
Sección de Asistencia Social y Laboral			
Sección de Clínica Médica			
Sección de Psicología			
Departamento de Capacitación			
Departamento de Registro y Control de Recursos Humanos			
Sección de Trámite de Expedientes			
Sección de Asistencia			
Sección de Vacaciones			
Departamento de Contratos			
Departamento de Planillas			
Departamento de Equiparación de Oportunidades			
Departamento de Responsabilidad Social y Sostenibilidad institucional			
Asociación de Servidores Públicos de la Asamblea Nacional			
Departamento de Servicios Legislativos			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA

Comisiones			
Comisión de Credenciales, Reglamento, Ética Parlamentaria y Asuntos Judiciales			
Comisión de Educación, Cultura y Deportes			
Comisión de Gobierno, Justicia y Asuntos Constitucionales			
Comisión de Trabajo, Salud y Desarrollo Social			
Comisión de Población, Ambiente y Desarrollo			
Comisión de Presupuesto			
Comisión de Comunicación y Transporte			
Comisión de la Mujer, Derecho del Niño, la Juventud y la Familia			
Comisión de Economía y Finanzas			
Comisión de Relaciones Exteriores			
Comisión de Comercio y Asuntos Económicos			
Comisión de Asuntos Agropecuarios			
Comisión de Asuntos Municipales			
Comisión de Infraestructura Pública y Asuntos del Canal			
Comisión de Asuntos Indígenas			
Bancada Cambio Democrático			
Bancada PRD			
Bancada Molineira			
Bancada Panameñista			
Bancada Independiente			
Despacho de Suplentes			
Contrataciones Públicas			
Cooperativa			
FOPREL			
Central Telefónica			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA



DIRECCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y PUBLICACIONES
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA
RESUMEN GENERAL DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA ENVIADA Y RECIBIDA

Código AN_DDP_DC_03
Versión 0
Fecha de versión 15-mar-2023

	ENERO					FEBRERO					MARZO					ABRIL					MAYO					JUNIO														
	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL										
	RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA						
PRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
1RA VICEPRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
2DA VICEPRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
SECRETARÍA GENERAL					0					0					0					0					0					0					0					0
SUB SECRETARÍA GENERAL					0					0					0					0					0					0					0					0
DESPACHOS					0					0					0					0					0					0					0					0
UNIDADES ADMINISTRATIVAS					0					0					0					0					0					0					0					0
FUNCIONARIOS					0					0					0					0					0					0					0					0
TOTAL INDIVIDUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE														
	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL	INTERNA		EXTERNA		TOTAL MENSUAL										
	RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA		RECIBIDA	ENVIADA	RECIBIDA	ENVIADA						
PRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
1RA VICEPRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
2DA VICEPRESIDENCIA					0					0					0					0					0					0					0					0
SECRETARÍA GENERAL					0					0					0					0					0					0					0					0
SUB SECRETARÍA GENERAL					0					0					0					0					0					0					0					0
DESPACHOS					0					0					0					0					0					0					0					0
UNIDADES ADMINISTRATIVAS					0					0					0					0					0					0					0					0
FUNCIONARIOS					0					0					0					0					0					0					0					0
TOTAL INDIVIDUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**DIRECCION DE DOCUMENTACION Y PUBLICACIONES
DEPARTAMENTO DE CORRESPONDENCIA
INCIDENCIA DE CORRESPONDENCIA NO ENTREGADA**

Fecha: _____
Destinatario: _____
Remitente /
Unidad
Administrativa: _____
Teléfono / Ext.: _____

Motivo por el cual no fue posible entregar la correspondencia:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Despacho de HD cerrado | <input type="checkbox"/> Rechazada por el destinatario |
| <input type="checkbox"/> Nombre de destinatario incorrecto | <input type="checkbox"/> Eventos externos (huelga, inundaciones, incendio, terremoto, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Faltan adjuntos | <input type="checkbox"/> Oficina cerrada (entrega externa) |
| <input type="checkbox"/> Oficina adm. de AN cerrada | <input type="checkbox"/> Dirección equivocada |
| <input type="checkbox"/> Otro / Indique: _____ | |

Confeccionado por:

Recibido por:

Coloque Nombre Legible

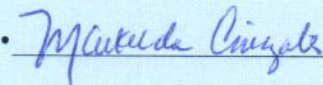
Coloque Nombre Legible



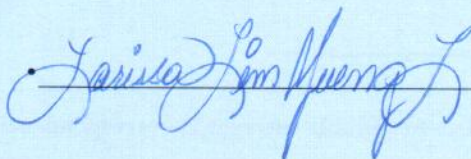
FIRMAS

El presente Manual de Procedimientos Administrativos del Departamento de Correspondencia ha sido avalado por los siguientes responsables:

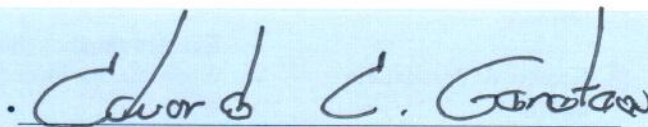
Documentado por:
Mgtr. Markelda Cañizales
Analista
Dirección de Desarrollo
Institucional

• 

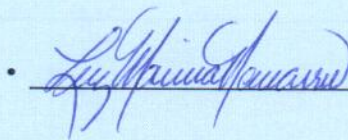
Revidado por:
Lcda. Larissa Lim Yueng
Directora
Dirección de Documentación y
Publicaciones

• 

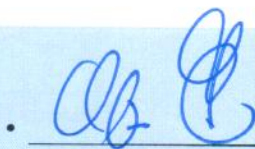
Revisado por:
Eduardo Genetau
Jefe
Departamento de
Correspondencia

• 

Revisado por:
Lcda. Luz Marina Navarro
Directora
Desarrollo Institucional

• 


Aprobado por:
Lcdo. Quibián Panay
Secretario General

• 





10. HISTORIAL DE CAMBIOS

	ASAMBLEA NACIONAL SECRETARÍA GENERAL DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	Código AN_DDI_10 Versión 01 Fecha de versión 26_nov_2021
HISTORIAL DE CAMBIOS		
Naturaleza del cambio	Fecha	Revisión
Manual de Procedimiento Administrativo, última versión.	2016	0
Cambio al estilo y formato a la versión de ISO 9001:2015 Actualización de todos los procedimientos existentes y formularios .	2023	1