MANUAL DEL PROCESO

RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

DIRECCIÓN NACIONAL DE SERVICIOS CORPORATIVOS
SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

AGOSTO, 2020

ACTA FINAL DE APROBACIÓN

MANUAL DEL PROCESOS DE RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

APROBACIÓN	CARGO	FECHA
Mgs. Carlos Luis Tamayo Delgado	Director General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	17/septiembre/2020
Ing. Lidia Maribel López Carrera	Directora Nacional de Servicios Corporativos, Encargada	25/ agosto/ 2020
REVISIÓN TÉCNICA	**CARGO**	**FECHA**
Mgs. Walter Fernando Tacuri	Subdirector Nacional de Gestión Documental, Encargado	25/ agosto/ 2020
REVISIÓN DE ASESORÍA	**CARGO**	**FECHA**
Lcda. Elena Ivonne Zambrano Melo	Directora Nacional de Procesos	24/ julio/ 2020
ELABORACIÓN	**CARGO**	**FECHA**
Ing. Andrea Reyes	Asistente administrativo Subdirección Nacional de Gestión Documental	25/ agosto/ 2020
Ing. Julio David Heredia	Asistente administrativo Subdirección Nacional de Gestión Documental	25/ agosto/ 2020
Ing. José Páez Mantilla	Administrador Dirección Nacional de Procesos	24/ julio/ 2020

DOCUMENTO DE APROBACIÓN	
Dirección Nacional de Procesos	Memorando Nro. IESS-DNPR-2020-0336-M de fecha 24 de julio de 2020
Dirección Nacional de Servicios Corporativos	Memorando Nro. IESS-DNSC-2020-2401-M de fecha 25 de agosto de 2020
Dirección General del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Resolución Administrativa Nro. IESS-DG-CT-2020-007-RFDQ de fecha 17 de septiembre de 2020

RÚBRICAS

CONTROL DE CAMBIOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	DOCUMENTACIÓN OBSOLETA	APROBADO POR
Recepción y Despacho de Documentos	1.0	Octubre/ 2017	Documento inicial	N/A	Ing. Patricio Prócel **DIRECTOR NACIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL**
Recepción y Distribución de Documentación Externa	1.1	25/ Agosto/ 2020	• Actualización de Base Legal • Eliminación del rol Supervisor de Balcón de Servicios • Eliminación de Actividades no aplicadas • Incremento del Glosario de Términos • Actualización completa de manual	DNGD-RE-MA-02 Manual de Proceso “Recepción y Despacho de Documentos” Versión 1.0	Mgs. Carlos Luis Tamayo Delgado **DIRECTOR GENERAL DEL IESS** Ing. Lidia Maribel López Carrera **DIRECTORA NACIONAL DE SERVICIOS CORPORATIVOS, ENCARGADA**

RÚBRICAS

ÍNDICE

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO 3

2. BASE LEGAL 4

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS 5

4. DISPOSICIONES GENERALES 6

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO 7

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO 8

5.2. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA 8

6. FORMATOS 13

7. ANEXOS 13

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA	
NOMBRE DEL PROCESO	Recepción y distribución de documentación externa
TIPO DE PROCESO	Adjetivo de Apoyo
RESPONSABLE(S) DEL PROCESO	Director/a Nacional de Servicios Corporativos Subdirector/a Nacional de Gestión Documental
OBJETIVO GENERAL	Receptar la documentación que ingresa al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través de las ventanillas de Gestión Documental para ser distribuidas oportunamente hacia las áreas encargadas de su atención.
ALCANCE	El proceso inicia con la recepción de los documentos por ventanillas, hasta él envío del reporte mensual al Subdirector Nacional de Gestión Documental.
ÀMBITO DE APLICACIÓN	El presente proceso aplica a todo el personal que participa de la recepción y distribución de documentación externa para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
ENTRADAS	• Documentación externa
SUBPROCESOS	• N/A
PRODUCTOS / SERVICIOS DEL PROCESO	• Registro de ingreso y egreso de documentación y correspondencia. • Guía de distribución de documentación externa/ Reporte final
TIPO DE CLIENTE	**Internos**: • N/A.
	Externos: • Instituciones Públicas, Instituciones Privadas y Ciudadanía en General.

2. BASE LEGAL

NORMATIVA	ARTÍCULO	VIGENCIA
Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449	18, 91, 92, 227, 379	20 de octubre de 2008
Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Registro Oficial Suplemento 337	10	09 de agosto de 2004
Ley Orgánica de Servicio Público, Registro Oficial segundo suplemento 294	22	06 de octubre de 2010
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, Registro Oficial Suplemento 595	76	12 de junio de 2002
Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Registro Oficial Suplemento 353	3	23 de octubre de 2018
Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de Datos, Registro Oficial suplemento 557	2,13,14	17 de abril de 2002
Código Orgánico Administrativo, , Registro Oficial Segundo Suplemento 31, de fecha 07-07-2017	4, 31, 32, 146, 164	07 de julio de 2018
Reglamento Orgánico Funcional del IESS, Resolución CD 535, Registro Oficial Edición Especial 5	10; numeral 4.3.5, literal i, j	06 de mayo de 2017

3. GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
Archivar	Dar por terminado un expediente o asunto de un procedimiento administrativo, es decir, transferirlo al archivo (<<archívese>>).
Asunto	Es la razón del documento.
Destino o destinatario interno	Corresponde a las áreas o personas a las cuales está dirigida la correspondencia.
Destinatario	Dicho de una persona a quien se destina la documentación.
Digitalización	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
Direccionar	Corresponde a remitir a una dependencia la documentación

TÉRMINO / ABREVIATURA	DEFINICIÓN
documentación	para su gestión.
Documentación externa	Es toda documentación que ingresa por ventanillas hacia una dependencia para su gestión.
Escanear	Proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida en un documento en papel en una imagen digital.
Estanterías	Son estructuras que facilita la organización de la documentación para el despacho posterior a las dependencias.
Mensajero	Es la persona encargada de distribuir la documentación.
Responsable de elaboración de guías	Es el encargado de la organización y despacho de la documentación hacia las diferentes dependencias.
Responsable de recepción y distribución de documentación	Persona encargada de distribuir la documentación externa recibida a través de ventanilla.
SDNGD	Subdirección Nacional de Gestión Documental.
Usuario Externo	Instituciones Públicas, Instituciones Privadas y Ciudadanía en General.
Ventanilla física	Corresponde al espacio físico designado en la institución para el ingreso de documentación externa.
Ventanilla virtual	Corresponde al espacio virtual para el ingreso de documentación externa.

4. DISPOSICIONES GENERALES

1. <u>Recepción y Distribución de Documentación Externa:</u>

a) El responsable de ventanilla, debe tener un trato cortés, en todo momento y sin excepción alguna al momento que preste su atención al usuario externo, de manera eficaz, considerando el protocolo de atención establecido en el manual de proceso de Atención al Ciudadano.

b) Toda documentación externa, debe ser ingresada por ventanillas de las diferentes dependencias a nivel nacional.

c) Las dependencias del nivel central deben autorizar la recepción virtual de sus trámites, tanto en el nivel central como provincial, para lo cual remitirán un memorando a la Subdirección Nacional de Gestión Documental con la autorización y los requisitos para su recepción. El levantamiento de estos requisitos debe ser coordinado con la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano.

d) Si la documentación presentada en la ventanilla de Gestión Documental no corresponde a la institución, se devuelve en ese momento al usuario externo, dando a conocer la razón por la cual no se puede receptar la documentación.

e) La documentación que no se encuentre firmada por el remitente no se recibirá y será devuelta al usuario externo. Para el caso de la documentación recibida a través de las ventanillas virtuales debe encontrarse con la debida firma electrónica del remitente.

f) Los trámites ingresados por la ventanilla de Gestión Documental deben contar con los requisitos emitidos en la taxonomía de servicios y fichas de trámite de la Dirección Nacional de Servicios de Atención al Ciudadano. En caso de no cumplir con los requisitos debe devolverse la documentación.

g) En el asunto del registro de la documentación externa debe ingresarse (en mayúsculas) lo siguiente:

- Descripción general de la documentación recibida
- Número de cédula de ciudadanía del remitente **(sin guiones)**
- Nombres completos del remitente
- Nombre de la institución privada o pública del remitente **(sin abreviaturas)**

h) El responsable de ventanillas registra en el Sistema de Gestión Documental toda documentación receptada.

i) Toda documentación registrada al Sistema de Gestión Documental, debe escanearse en formato PDF, para visualización del destinatario.

j) En caso de que no se pueda anexar la información respecto de: tomos, CD(s), DVD(s), o medios digitales de almacenamiento entregados al momento de recibir la documentación externa; el responsable de ventanilla debe detallar la misma en el Sistema de Gestión Documental y en la guía de distribución.

k) El responsable de ventanilla envía la documentación con todas las precauciones que permitan guardar la integridad con la que fue receptada.

l) El responsable de ventanilla debe colocar la fe de recepción en la copia del documento entregado por el ciudadano, identificando el número con el que fue registrado en el Sistema de Gestión Documental.

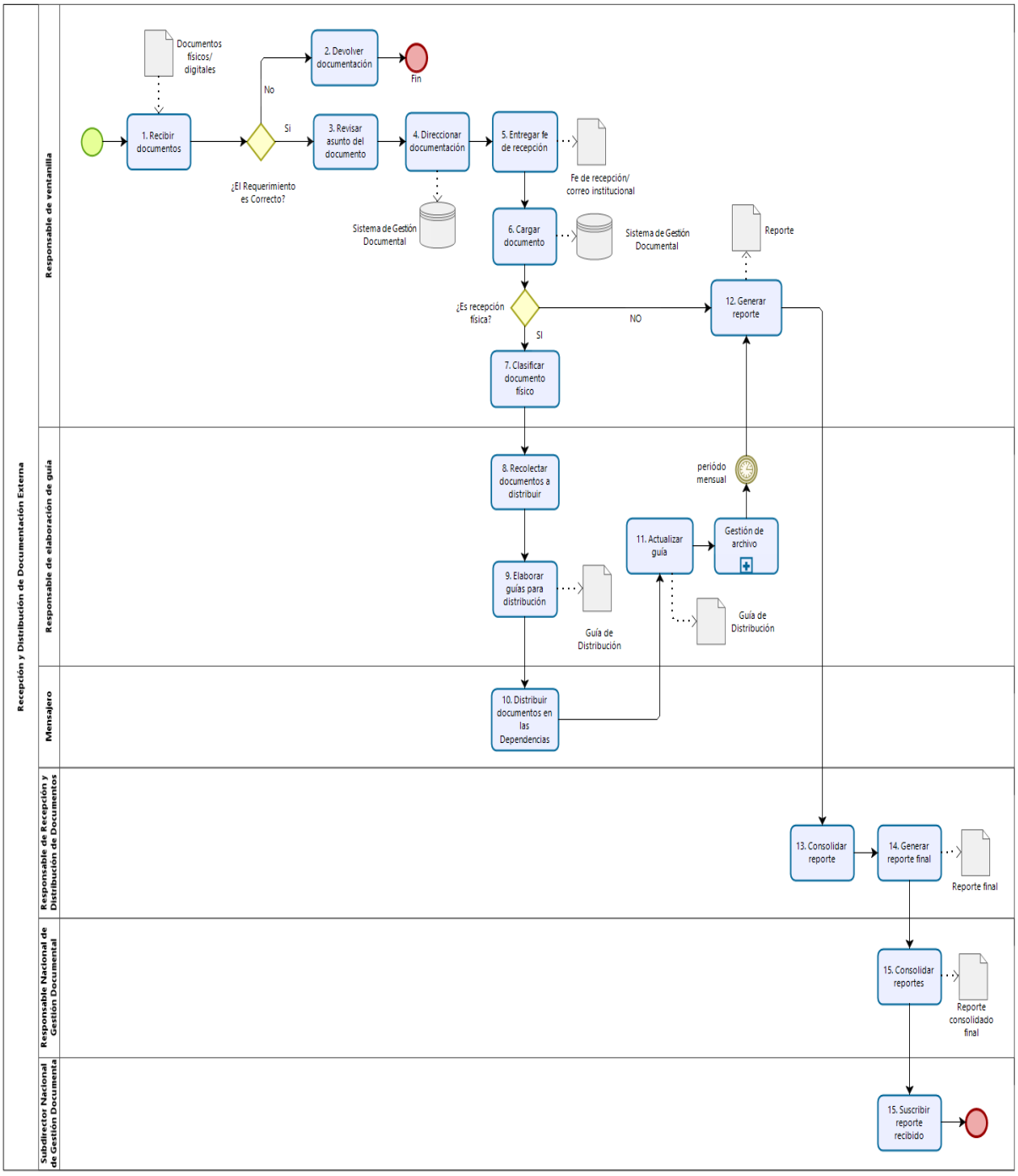
m) La documentación debe ser distribuida, el mismo día de la recepción, solo se exceptuará en el caso que la misma haya sido receptada a partir de las 16h00, y se procederá a su entrega al día siguiente a primera hora laborable.

NOTA: los documentos judiciales, fiscales y de organismos de control deben entregarse el mismo día que se reciben, sin excepción.

n) En el caso de indisponibilidad del Sistema de Gestión Documental, el responsable de ventanilla entrega la documentación de forma física y posteriormente se registra en el sistema.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO



5.2. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS / SISTEMAS

RÚBRICAS

1	Recibir documentos	El responsable de ventanilla recibe la documentación del usuario externo a través de la ventanilla física o virtual.	Responsable de ventanilla	Documentos
	¿El requerimiento es correcto?	NO: Continúa con la actividad Nro. 2. “Devolver documentación”. SI: Continúa con la actividad Nro. 4. “Revisar asunto del documento”.	Responsable de ventanilla	N/A
2	Devolver documentación	Devuelve la documentación que no corresponda al IESS, que no cuente con la firma necesaria o no cuente con los requisitos del caso.	Responsable de ventanilla	Documentos
FIN				
3	Revisar asunto del documento	Realiza una breve lectura del documento con la finalidad de conocer la razón del mismo.	Responsable de ventanilla	N/A
4	Direccionar documentación	En el sistema de gestión documental se registran los campos requeridos (asunto, remitente y destinatario) para generar el número de registro respectivo para distribuir la documentación.	Responsable de ventanilla	Sistema de Gestión Documental
5	Entregar fe de recepción	**Para ventanilla física:** Coloca fe de recepción sobre copia de documento recibido con el número de registro del sistema de gestión documental, la fecha de ingreso y se la entrega al usuario.	Responsable de ventanilla	Fe de recepción/ Correo institucional

		Para ventanilla virtual: Prepara un correo electrónico institucional dirigido al usuario con el número de registro del sistema de gestión documental y la fecha de ingreso.		
6	Cargar documento	**Para ventanilla física:** Escanea la documentación conjuntamente con la fe de recepción, y se transforma a formato PDF para enviar a la dependencia correspondiente. **Para ventanilla virtual:** Carga al sistema documentación en formato PDF.	Responsable de ventanilla	Sistema de Gestión Documental
	¿Es recepción física?	NO: Continúa con la actividad Nro. 12. “Generar reporte”. SI: Continúa con la actividad Nro. 7. “Clasificar documento físico”.	Responsable de ventanilla	N/A
7	Clasificar documento físico	Deposita la documentación en un lugar físico (estantería), previo a la entrega en las dependencias correspondientes.	Responsable de ventanilla	N/A

8	Recolectar documentos a distribuir	Revisa y recolecta la documentación depositada en la estantería, con la finalidad de coordinar su distribución a las diferentes dependencias.	Responsable de elaboración de guía	N/A
9	Elaborar guías para distribución	En la guía de distribución se procede a llenar los campos requeridos (número de trámite, número de hojas que contiene el documento, dependencia y si existe una observación), se guarda para posterior a ello agrupar y generar la guía.	Responsable de elaboración de guía	Guía de distribución
10	Distribuir documentos en las dependencias	Con la guía elaborada, el mensajero firma la recepción de los documentaos a distribuir y procede a la entrega de la documentación en la dependencia correspondiente.	Mensajero	NA
11	Actualizar guía	El mensajero entrega la guía de distribución al responsable de elaboración de ésta, con las respectivas firmas del servidor al cual se entregó la documentación, posteriormente se registra la información de la entrega en la guía de distribución.	Responsable de elaboración de guía	Guía de distribución

	Gestión de archivo	Se ejecuta el proceso de Gestión de Archivo cuyo objetivo es: “Gestionar de manera técnica, eficiente y eficaz, los archivos para conservar y preservar la documentación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS”.	NA	NA
12	Generar reporte	Genera y remite el reporte mensual al Responsable de Recepción y Distribución de Documentos para su revisión y consolidación.	Responsable de Ventanilla	Reporte mensual
13	Consolidar reporte	Una vez recibidos los reportes por parte de los responsables de ventanillas, se procede a consolidar los mismos.	Responsable de Recepción y Distribución de Documentos	NA
14	Generar reporte final	Genera el reporte para presentar al Coordinador Nacional de Gestión Documental.	Responsable de Recepción y Distribución de Documentos	Reporte final
15	Consolidar reportes	Recibe los reportes de cada provincia; los consolida y envía	Responsable Nacional de Gestión Documental	Reporte final consolidado
16	Suscribir reporte recibido	Revisa y firma el informe con la finalidad de reportar al IESSPR.	Subdirector Nacional de Gestión Documental	N/A
FIN				

6. FORMATOS

Código	Nombre del Formato
GD-P05-F01	Guía de distribución
GD-P05-F02	Reporte mensual
GD-P05-F03	Reporte final consolidado

7. ANEXOS

Código	Nombre del Anexo
GD-P05-A01	Ficha de Indicador del Proceso
GD-P05-A02	Seguimiento de trámites