



Procedimiento Recepción y Despacho de Correspondencia a través de la Oficina de Partes

Código: P-SGC-031

Página 1 de 9

Revisión: 05

Fecha de Rev.: Julio. 2024

OBJETIVO

El Objetivo de este procedimiento es establecer y estandarizar una metodología y los medios para mantener una adecuada comunicación interna y externa de la Fundación Ciudad del Niño.

ALCANCE

Aplica a la recepción y/o despacho de correspondencia a través de la Oficina de Partes de la Administración Central.

DEFINICIONES

Comunicación Interna: Se origina y produce entre el Consejo Directivo, Dirección Ejecutiva, Direcciones de la Administración Central y Programas de la Fundación.

Comunicación Externa: Se origina y produce por iniciativa propia o como respuesta a un requerimiento formal, entre el Director Ejecutivo, Directores(as) de la Administración Central y Directores(as) de Programas y los organismos públicos y privados con los que se relaciona la Fundación en la prestación de los servicios a los niños, niñas y adolescentes y sus familias, y en el cumplimiento de su misión institucional.

Medios de Comunicación: Vía oral, escrita o electrónica a través de la cual se establece una comunicación o se transmite una información. Los medios de comunicación utilizados son los siguientes:

- **Oficios:** Son documentos de carácter oficial a través de los cuales el Director Ejecutivo, los Directores(as) de la Administración Central y los Directores(as) de Programa, comunican las situaciones técnicas, administrativas y financieras de la Fundación, y a través de los cuales, nuestra Institución se relaciona con el Servicio Nacional de Menores, Ministerios y/u otros Servicios Públicos o sus autoridades.
- **Oficios Circulares:** Documentos de carácter interno que se utilizan para comunicar decisiones y/o informar sobre actividades u obligaciones de carácter técnico, administrativo o financiero, que afectan a todos los Programas de la Fundación.
- **Cartas:** Se utilizan para las comunicaciones de carácter personal con autoridades de organizaciones públicas y privadas, o personas vinculadas al quehacer de la Fundación, como es el caso, por ejemplo, de una solicitud de donación a una empresa, los agradecimientos por una gestión o apoyo recibido, un saludo, invitaciones, etc.
- **Resoluciones:** Documentos externo e internos a través de los cuales se oficializan y comunican las decisiones administrativas del Director Ejecutivo en relación con las materias técnicas, administrativas y financieras de la Fundación.
- **Memorándum:** Documento de comunicación, breve e informal, que contiene hechos, solicitudes o razonamientos que conviene que se tomen en consideración para adoptar una resolución o solicitarla. Es una nota informal que se envía por mano o valija de correspondencia al Director Ejecutivo, Área Legal, Directores(as) de la Administración Central, Director(es) de Programa (s), o entre personas de la Fundación, para informar un hecho, pedir una determinada gestión, registrar un antecedente, etc.
- **Mensajes de correo electrónico:** Documentos emitidos y difundidos a través del correo electrónico de la Fundación, por medio de los cuales se transmiten y/o envían, entre los integrantes de la Institución, informaciones, documentos, consultas, coordinaciones y conversaciones que, por su naturaleza, características y consecuencias, no requieren ser comunicados a través de un oficio, carta, memorando o resolución.
- **Capacitación:** Medio formal que la Fundación utiliza para transmitir y compartir a sus integrantes, conocimientos y experiencias sobre las materias técnicas, administrativas y financieras relacionadas con la calidad del servicio.



Procedimiento Recepción y Despacho de Correspondencia a través de la Oficina de Partes

Código: P-SGC-031

Página 2 de 9

Revisión: 05

Fecha de Rev.: Julio. 2024

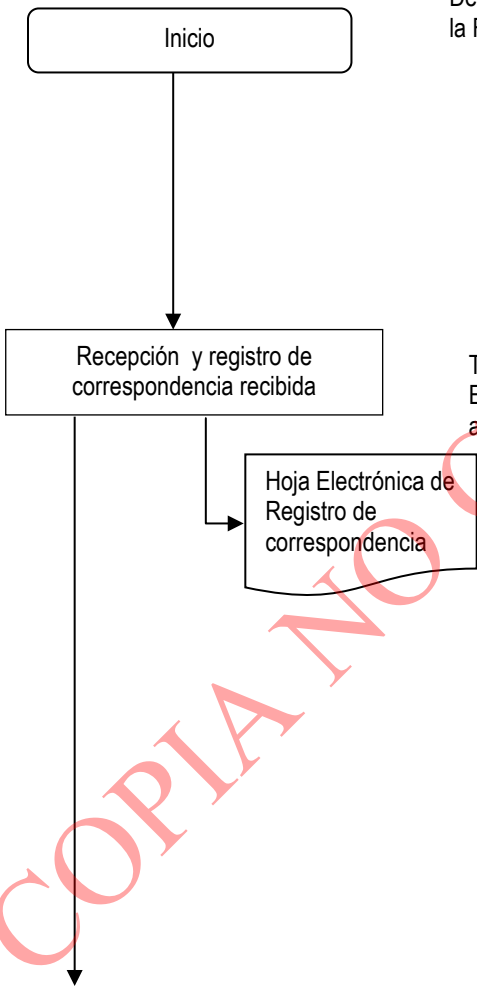
- **Oficina de Partes:** Dependencia de la Administración Central que tiene por finalidad recibir, registrar y distribuir toda la documentación emitida y recibida por la Dirección Ejecutiva y las Direcciones de la Administración Central de la Fundación.
- **Valija de Correspondencia:** Sistema de distribución a domicilio de la correspondencia interna de la Fundación.

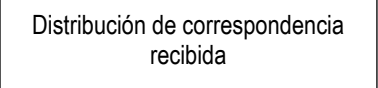
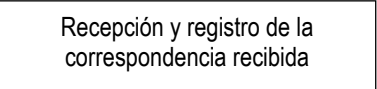
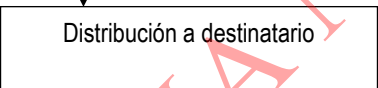

DOCUMENTOS RELACIONADOS

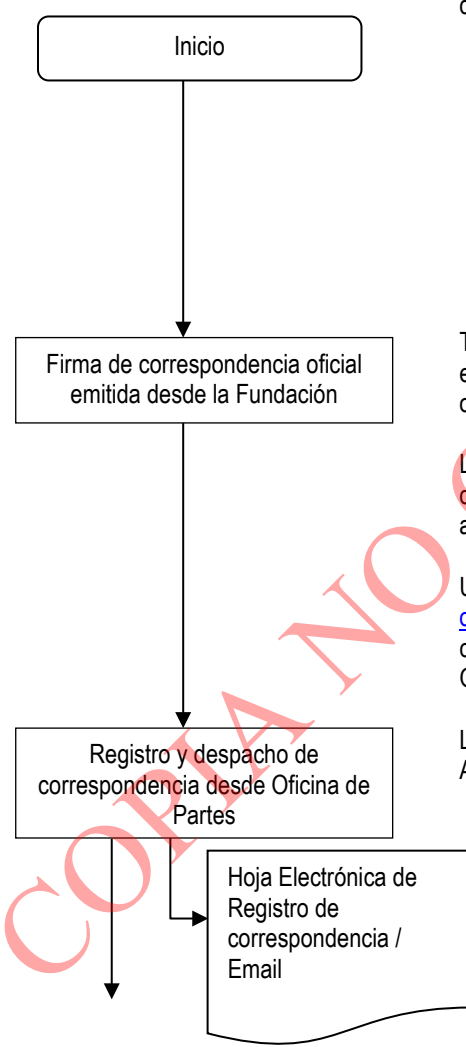
- ISO 9001:2015

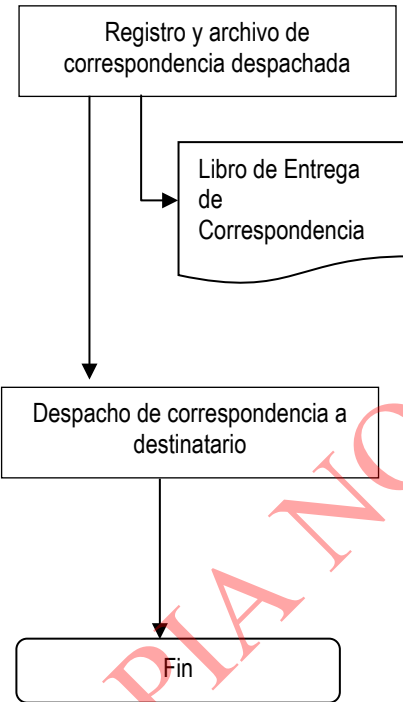
Preparado por: Encargada de Oficina de Partes Fecha: 30/07/2024 Firma:	Revisado por: Comité de Gestión de la Calidad Fecha: 30/07/2024 Firma:	Aprobado por: Director de Administración y Finanzas Fecha: 30/07/2024 Firma:
--	--	--

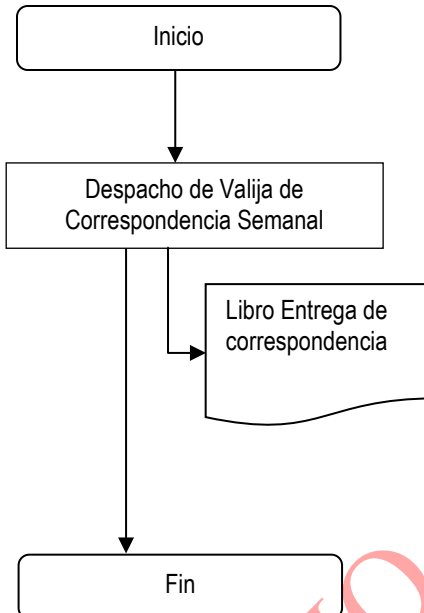
COPIA NO CONTROLADA

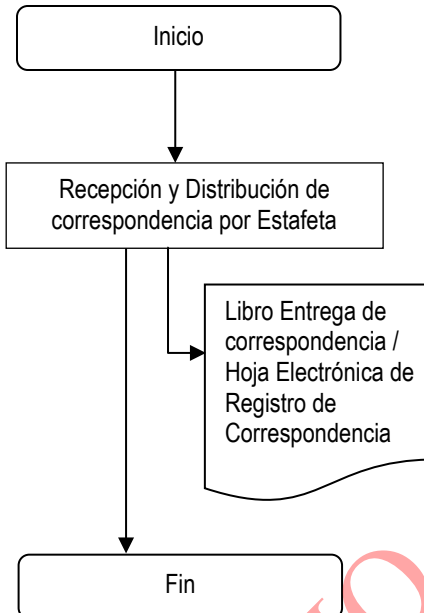
QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ																
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA																		
<p>Encargada de la Oficina de Partes</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Registro[Recepción y registro de correspondencia recibida] Registro --> Hoja[Hoja Electrónica de Registro de correspondencia] Registro --> Fin[] style Fin fill:none,stroke:none </pre>	<p>Desde el punto de vista de su origen (quién la emite), la correspondencia escrita o Email que se recibe en la Fundación se puede clasificar en tres grupos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La relacionada con los servicios proporcionados a los niños, niñas y adolescentes, emitida por el Servicio Nacional de Menores, Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, Tribunales, Ministerio de Justicia, empresas con las que la Fundación ha suscrito convenios, y otros; 2. La que proviene de las Instituciones, organismos, empresas y personas que se relacionan con la Fundación (Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Municipalidades, proveedores, colaboradores, etc.); y 3. La que se genera en la Fundación (Consejo Directivo, Director Ejecutivo, Direcciones de la Administración Central y Programas). <p>Toda la correspondencia que se reciba en la Administración Central será recepcionada y registrada por la Encargada de la Oficina de Partes en una Hoja Electrónica de Registro de la Correspondencia, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignándole un número correlativo correspondiente a la materia que trata su contenido, de acuerdo a los códigos que a continuación se indican: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td>- Dirección Ejecutiva</td> <td style="text-align: right;">: 1000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Operaciones Sociales</td> <td style="text-align: right;">: 2000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Administración y Finanzas</td> <td style="text-align: right;">: 6000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección Legal</td> <td style="text-align: right;">: 4000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Personas</td> <td style="text-align: right;">: 5000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Comunicaciones y Marketing</td> <td style="text-align: right;">: 7000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Tecnología de la Información</td> <td style="text-align: right;">: 8000/##</td> </tr> <tr> <td>- Dirección de Estudios e innovación</td> <td style="text-align: right;">: 9000/##</td> </tr> </table> • Registrando en la base de datos de la correspondencia recibida los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> - Fecha del registro - Procedencia: organismo o institución de origen de la correspondencia (emisor); - Tipo de correspondencia o documento (oficio, carta, convenio, etc.) y Número dado por el emisor; - Fecha de la correspondencia (asignada por el emisor); - Materia tratada en la correspondencia o documento (por ej.: Remite Convenio de Programa AFT/PF Osorno, Solicita respuesta a informe de supervisión financiera, etc.) 	- Dirección Ejecutiva	: 1000/##	- Dirección de Operaciones Sociales	: 2000/##	- Dirección de Administración y Finanzas	: 6000/##	- Dirección Legal	: 4000/##	- Dirección de Personas	: 5000/##	- Dirección de Comunicaciones y Marketing	: 7000/##	- Dirección de Tecnología de la Información	: 8000/##	- Dirección de Estudios e innovación	: 9000/##
- Dirección Ejecutiva	: 1000/##																	
- Dirección de Operaciones Sociales	: 2000/##																	
- Dirección de Administración y Finanzas	: 6000/##																	
- Dirección Legal	: 4000/##																	
- Dirección de Personas	: 5000/##																	
- Dirección de Comunicaciones y Marketing	: 7000/##																	
- Dirección de Tecnología de la Información	: 8000/##																	
- Dirección de Estudios e innovación	: 9000/##																	

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA		
Encargada de la Oficina de Partes		<p>La correspondencia (física o electrónica) recibida será distribuida diariamente por la Encargada de la Oficina de Partes a sus destinatarios (Secretaría Dirección Ejecutiva y Secretarías y/o Asistentes Direcciones de la Administración Central) a través de Email, registrando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrega al destinatario; • Destinatario; y • Firma del destinatario, cuando corresponda.
Secretario (a) de la Dirección de la Administración Central o Asistente Contable Programa		<p>El Director Ejecutivo, las Direcciones de la Administración Central y los Programas cuentan con los registros electrónicos de la correspondencia recibida o un Libro de Recepción de Correspondencia que les permita obtener en forma expedita y segura, la ubicación y estado de trámite en que se encuentra cada documento recibido, cuyo registro considerará al menos los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de recepción (de registro); • Procedencia o Emisor del documento o correspondencia; • Tipo del documento o correspondencia (oficio, carta, e-mail, Resolución, etc.) y Número asignado por el emisor; • Fecha de emisión registrada en la correspondencia (asignada por el emisor); y • Materia tratada en la correspondencia o documento.
Secretario (a) de la Dirección de la Administración Central o Asistente Contable Programa		<p>Una vez que la correspondencia recibida ha sido ingresada y registrada, será distribuida a su destinatario por el Secretario(a) y/o Asistente de la Dirección de la Administración Central o Asistente Contable Programa, según corresponda, a través del Libro de Entrega de Correspondencia o Email.</p>
		

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
DESPACHO DE CORRESPONDENCIA		
<p>Representante Legal / Director Ejecutivo/ o autoridad correspondiente</p> <p>Encargada de la Oficina de Partes / Asistente de cada Dirección de Administración Central</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Firma[Firma de correspondencia oficial emitida desde la Fundación] Firma --> Registro[Registro y despacho de correspondencia desde Oficina de Partes] Registro --> Hoja[Hoja Electrónica de Registro de correspondencia / Email] </pre>	<p>Desde el punto de vista de sus destinatarios (a quién se dirige), la correspondencia escrita que se emite y despacha en la Fundación se puede clasificar en tres grupos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La relacionada con los servicios proporcionados a los niños, niñas y adolescentes, dirigida al Servicio Nacional de Menores, Servicio Nacional de Protección Especializado a la Niñez y Adolescencia, Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, Tribunales, Ministerio de Justicia, empresas con las que la Fundación ha suscrito convenios, y otros; 2. La despachada a las Instituciones, organismos, empresas y personas que se relacionan con la Fundación (Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Municipalidades, proveedores, colaboradores, etc.); y 3. La dirigida al Consejo Directivo, Director Ejecutivo, Direcciones de la Administración Central y Programas de la Fundación. <p>Toda la correspondencia oficial que se emita desde la Fundación hacia otras Instituciones, organismos, empresas y/o personas, deberá ser firmada por las autoridades de la Institución que, de acuerdo a su organización interna, cuentan con las facultades y/o la representan legalmente.</p> <p>Las Direcciones de la Administración Central y Programas que elaboren correspondencia (documentos) que deba ser firmada por el Director Ejecutivo, deberán presentarla para su revisión y firma, adjuntando los antecedentes que le dieron origen.</p> <p>Una vez firmada la correspondencia, la Secretaria del Director Ejecutivo dejará una copia vía Email a opartes@ciudadelnino.cl y en el archivo de la Dirección Ejecutiva y entregará el original y el resto de las copias a la Dirección o Programa que la elaboró, el que la despachará a su(s) destinatario(s) a través de la Oficina de Partes o del Secretario(a) del Programa, según corresponda.</p> <p>La correspondencia entregada a la Oficina de Partes por la Dirección Ejecutiva y Direcciones de la Administración Central será registrada y despachada de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Será registrada en la Hoja Electrónica de Registro de la Correspondencia y enviada vía Email o Física, según se requiera de acuerdo a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> - La fecha del registro; - El emisor (Dirección Ejecutiva o Dirección que la elaboró); - El tipo de correspondencia (Resolución, oficio, carta, memorando, informe, etc.); - La fecha de la correspondencia (puesta por el emisor); - Los datos del (los) destinatario(s); - La materia tratada en la correspondencia o documento; - La fecha de salida; y - El medio de despacho (Valija, Chilexpress, Asistente de tramites, etc.)

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
DESPACHO DE CORRESPONDENCIA		
<p>Secretario (a) y/o Asistente de la Dirección de la Administración Central o Programa</p>	 <pre> graph TD A[Registro y archivo de correspondencia despachada] --> B[Libro de Entrega de Correspondencia] A --> C[Despacho de correspondencia a destinatario] C --> D[Fin] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Será despachada a su(s) destinatario(s), a través de la valija de correos, del servicio de correos certificado o del Asistente de tramites, según corresponda. • Cada Asistente de la Administración Central debe enviar correo con copia a Opartes@ciudadelnino.cl de la correspondencia despachada y distribuir según corresponda. <p>El Director Ejecutivo, las Direcciones de la Administración Central y los Programas deberán tener un sistema de registro y archivo que les permita obtener en forma expedita y segura copia de la correspondencia despachada, para lo cual llevarán un Libro de Entrega de Correspondencia que considerará el registro de los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de emisión de la correspondencia; • Tipo del documento o correspondencia (oficio, carta, e-mail, Resolución, etc.) y Número asignado; • Destinatario del documento o correspondencia; • Materia tratada en la correspondencia o documento (solicitud de feriado, modificación del presupuesto, solicitud de contratación, envío de rendición de cuentas, etc.); • Fecha de entrega o salida de la correspondencia; y • Firma o timbre de recepción, cuando corresponda. <p>El trámite de despacho de la correspondencia en las Direcciones de la Administración Central y los Programas será realizado por la Secretaria y/o Asistente de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toda la correspondencia despachada (física o electrónica) será firmada por el Director de la Administración Central o Director(a) de Programa o quien lo subrogue; • Una vez firmada, la correspondencia deberá ser registrada en el Libro de Entrega de Correspondencia; • Despachará la correspondencia a su(s) destinatario(s), a través de la valija de correos, Email o del servicio de correos certificado, según corresponda; y • Dejará una copia de la correspondencia despachada, en One Drive, en el archivo de la Dirección de la Administración Central o Programa, según corresponda.
<p>Secretario (a) y/o Asistente de la Dirección de la Administración Central o Programa</p>		

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
<p>VALIJA DE CORRESPONDENCIA</p> <p>Secretarías de la Dirección Ejecutiva y Direcciones de la Administración Central / Encargada de Oficina de Partes</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Despacho[Despacho de Valija de Correspondencia Semanal] Despacho --> Libro[Libro Entrega de correspondencia] Libro --> Fin([Fin]) </pre>	<p>La Valija de Correspondencia para la distribución a domicilio dirigida a los Programas, será despachada desde la Administración Central según corresponda</p> <p>La recepción y despacho de la correspondencia de la Dirección Ejecutiva y Direcciones de la Administración Central a través de la Valija de Correspondencia se realizará de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las Secretarías y/o Asistentes de la Dirección Ejecutiva y Direcciones de la Administración Central deberán entregar a la Oficina de Partes la correspondencia para la Valija hasta las 14:00 horas del día miércoles de cada semana, dejando constancia de la entrega en el Libro de Entrega de Correspondencia respectivo; <ul style="list-style-type: none"> Los documentos que requieran ser distribuidos deben contener lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Los documentos a despachar deben llegar listos, ensobrados y que en las etiquetas contengan las direcciones legibles y datos necesarios para ser entregados. Para el caso de documentos certificados deben ser entregados en físico, escaneados y enviados vía correo a opartes@ciudadelnino.cl. Para el caso de enviar certificados, invitaciones o información a terceros, es de responsabilidad de cada asistente de la dirección de administración central correspondiente verificar que la lista enviada venga actualizada. <p>Importante: Es responsabilidad de cada dirección entregar los documentos a enviar revisados, sin detalles y con la información correcta. En el caso de detectar errores por parte del equipo de oficina de partes, serán devueltos a las direcciones correspondientes para ser corregidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Durante la mañana de los días Jueves, la Oficina de Partes preparará la Valija y la despachará en la tarde de ese día; Las modificaciones a la fecha de despacho de la valija y/o el envío de una valija especial, serán autorizadas por el Director de Administración y Finanzas o por quién lo reemplace.

QUIÉN	HACE QUÉ	CÓMO, CUÁNDO Y CON QUÉ
CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA POR ASISTENTE DE TRÁMITES		
<p>Encargada de Oficina de Partes / Estafeta.</p>	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción y Distribución de correspondencia por Estafeta] Recepcion --> Fin([Fin]) subgraph Callout [Libro Entrega de correspondencia / Hoja Electrónica de Registro de Correspondencia] direction TB CalloutText[Libro Entrega de correspondencia / Hoja Electrónica de Registro de Correspondencia] end Recepcion -.-> CalloutText </pre>	<p>La recepción y distribución de la correspondencia de las Direcciones de la Administración Central a través del Asistente de Trámites se realizará de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá ser entregada a la Oficina de Partes dejando constancia de la entrega en el Libro de Entrega de Correspondencia respectivo; • La correspondencia recibida después de las 14,00 horas será ingresada con la fecha del día siguiente; • Todo documento recibido en la Oficina de Partes será registrado en las Hojas Electrónica de Registro de Correspondencia • Al día siguiente de su registro, la correspondencia externa será distribuida por el Asistente de Trámites, entre las 10,00 y 14,00 hrs., a través del Libro de Entrega de Correspondencia de la Oficina de Partes; y <p>Sólo en casos de urgencia, se podrá solicitar a la Encargada de la Oficina de Partes la distribución de documentos por el Estafeta durante la tarde.</p> <p>Se define Urgencias como lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes del Presidente de la Fundación, Dirección Ejecutiva, situación finiquitos (Carta de términos) y otras solicitudes que requieran apoyo urgente solicitado por los diferentes Directores de la Administración Central.

COPIA NO CONTROLADA



Procedimiento Recepción y Despacho de Correspondencia a través de la Oficina de Partes

Código: P-SGC-031

Página 9 de 9

Revisión: 05

Fecha de Rev.: Julio. 2024

REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable Almacenamiento	Tipo de Soporte (Físico y/o Digital)	Lugar de Almacenamiento	Tiempo de Almacenamiento	Disposición Final
Hoja Electrónica de Registro de la Correspondencia	Encargada de Oficina de Partes	Digital	PC: Encargada de Oficina de Partes	Indefinido	No aplica
Libro de Recepción de Correspondencia / Libro de Entrega de Correspondencia	Secretarios(as) de la Administración Central o de los Programas	Físico	Puesto de trabajo	Indefinido	Bodega de defina la Fundación

CONTROL DE CAMBIOS

Motivo de los Cambio	Fecha	Nº de Rev.	Páginas
Se actualiza el procedimiento y se cambia formato.	29/04/2020	04	Todas
Se actualiza el procedimiento. Se cambia código SGC.	30/07/2024	05	Todas

ANEXOS

No aplica.

COPIA NO CONTROLADA