

PODER EJECUTIVO SECRETARÍA DE SALUD

 <p>Dirección de Planeación</p>	Clave del Procedimiento: U430-DP-P07 Elaboró: Lic. Eduardo Sayun Chamy Encargado de Servicios generales de Oficinas Centrales Asesoró: Lic. Alejandro Hernández Núñez C.P. Alicia Guadalupe Penagos González Analistas del Departamento de Organización, Desarrollo e Informática	Revisión: A Fecha de validación: <p style="text-align: center;">diciembre 2017</p>		
	REVISADO Y APROBADO POR			
	ÁREA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
TÍTULO: Procedimiento para la recepción y distribución de correspondencia interna y externa	Subcoordinación General Administrativa	C.P. Fernando Damián Ocegüera	Rúbrica	
	Dirección de Planeación	Lic. José Samuel García Sánchez	Rúbrica	
	Dirección de Recursos Humanos	Lic. Paola Avalos Pérez	Rúbrica	
	Departamento de Supervisión de la Infraestructura y Servicios Generales	C.P. Germán González Rodríguez	Rúbrica	
	Departamento de Organización, Desarrollo e Informática	Dra. Dulce María Ramírez Saavedra	Rúbrica	

1.0 OBJETIVO

Realizar la entrega, distribución y recepción, oportuna de la correspondencia y documentación de SESEQ, entre unidades administrativas del área metropolitana del Municipio de Querétaro, Corregidora y el Marqués e instituciones gubernamentales o empresariales relacionadas con el quehacer de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

2.0 ALCANCE

El presente documento es de ordenamiento general para todas las Unidades Administrativas pertenecientes a SESEQ, personal que realice entrega, recepción, distribución o envío de correspondencia y documentación de importancia para la entidad, que participen y estén relacionadas con el quehacer de SESEQ.

3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES

Correspondencia externa: Es toda la documentación o paquetería que se maneja con otras instituciones gubernamentales o empresariales relacionadas con el quehacer de Servicios de Salud del Estado de Querétaro, dentro y fuera del Estado.

Correspondencia interna: Es toda la documentación o paquetería que se maneja entre las diferentes Unidades Administrativas pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Responsable de la correspondencia: Personal adscrito a las diferentes Unidades Administrativas pertenecientes a Servicios de Salud del Estado de Querétaro tales como asistentes, secretarías, chóferes, apoyos administrativos, entre otros a los que se les delegue correspondencia.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades.

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

REDSSA: Red interna de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Servicio de mensajería: Incluye el traslado de correspondencia interna y externa a través de chóferes/mensajeros dentro de las Unidades Administrativas pertenecientes a SESEQ y Unidades relacionadas con el quehacer de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

SESEQ: Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

Unidades Administrativas: De acuerdo al Reglamento Interior de SESEQ actualizado y autorizado con fecha del 30 de enero del 2015, se cuenta con los siguientes órganos: Coordinación General, Coordinación Jurídica, Coordinación Sectorial, Coordinación de Calidad, Subcoordinación General Médica (Dirección de Servicios de Salud, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Jurisdicciones Sanitarias y Hospitales), Subcoordinación General Administrativa (Dirección de Planeación, Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos), Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, Subdirección de Adquisiciones, Órgano Interno de Control, Asimismo SESEQ contará además con, Centro Estatal de Salud Mental (CESAM), Centro Estatal de Transfusión Sanguínea (CETS), UNEME DEDICAM, Unidad Estatal de hemodiálisis, Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP) y Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Centros de Salud y unidades de atención.

4.0 POLÍTICAS

- 4.1 Todo personal responsable de la correspondencia adscrito a SESEQ, el cual emita, concentre y entregue correspondencia al Chofer/Mensajero de la Unidad Administrativa, deberá conocer el presente procedimiento y aplicarlo correctamente.
- 4.2 El sistema de comunicación REDSSA o correo electrónico de SESEQ cumple con las expectativas de envío inmediato, por tal motivo, el envío físico de correspondencia aplicará únicamente para la documentación y paquetería que requiera acuse de recibo.
- 4.3 Toda correspondencia, documentación o paquetería que requiera de envío por medio del Chofer/Mensajero de la unidad o del servicio de paquetería, deberá de contar con acuse de recibo, el cual deberá de ir con el sello de recibido, fecha, hora y firma de quien recibe el documento. En caso de no contar con sello, será necesario contar con el nombre, fecha y firma de la persona que realiza la recepción de la correspondencia.
- 4.4 Las Unidades Administrativas que requieran del servicio de correspondencia dentro de la demarcación de las rutas del Chofer/Mensajero, deberán apegarse al itinerario y horario para el servicio de mensajería, (ejemplo Anexo A).
- 4.5 La entrega-recepción de documentación se realiza todos los días hábiles de lunes a viernes en un horario de 08:00 a 09:00 a.m.
- 4.6 La entrega-recepción para la devolución de acuses de recibo a las unidades emisoras, será dentro de las 24 a 72 horas siguientes a recibir el documento.
- 4.7 El personal responsable de la correspondencia de la Unidad Administrativa, que tenga correspondencia, documentación o paquetería para envío a otra Unidad, Dependencia Gubernamental o Empresarial, deberá ordenarla y relacionarla en el formato para el servicio de mensajería (Anexo B) U430-DP-P07-F01, debiendo además entregar al Chofer/Mensajero correspondiente, el acuse de recibo correspondiente con la documentación completa (original, copias y anexos) sin excepción.
- 4.8 Toda documentación oficial que se genere en SESEQ y que se entregue al Chofer/Mensajero para su distribución, deberá contener los siguientes datos:
 - a) Nombre a quien va dirigida la correspondencia.
 - b) Puesto.
 - c) Nombre de la Dependencia o Entidad donde se localiza la persona a la que va dirigida la correspondencia. (Destinatario).
 - d) Dirección o domicilio donde se localiza la persona a la que va dirigida la correspondencia.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

2/9

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

- 4.9 El Chofer/Mensajero únicamente deberá dar trámite a la correspondencia oficial que se genere en SESEQ, por lo que queda prohibido dar trámite a documentos y cuestiones de tipo personal, tales como pago de recibos, envío de dinero en efectivo, cheques o valores.
- 4.10 En el caso de envío de paquetería, con contenidos de riesgo como muestras, reactivos, entre otros, etc., deberán estar debidamente empacados por la unidad administrativa con el fin de evitar riesgos para la salud de las personas involucradas en el manejo de las mismas.
- 4.11 En el caso de que la documentación a enviar se trate de invitaciones a instituciones diversas, universidades y dependencias de gobierno, deberán entregarse por lo menos con 5 días de anticipación al evento, con la finalidad de que sean recibidas y confirmadas en tiempo y forma, quedando fuera de responsabilidad toda invitación fuera de ese plazo.
- 4.12 En el caso de que los documentos a enviar sean de carácter urgente para su entrega, se traten de documentos bancarios, minutas o actas que requieran firmas autógrafas recabadas en diferentes órganos, instituciones o ubicaciones, la correspondencia serán responsabilidad de cada Área y deberán ser enviados con el personal adscrito a la Unidad Administrativa.
- 4.13 El Chofer/Mensajero no tiene atribución ni responsabilidad para realizar labores de gestoría o tramitología, por lo que las unidades administrativas que requieran de trámites o gestorías, deberán realizarlas por sí mismas.
- 4.14 Las Unidades Administrativas que requieran realizar envíos a otras Jurisdicciones Sanitarias u Hospitales fuera de la zona de circunscripción del Chofer/Mensajero, deberán entregarlo en el Área de Oficialía de partes, para que el encargado, haga entrega al personal que realiza algún tipo de diligencia en Oficinas Centrales, obteniendo la rúbrica en el acuse de recibido.
- 4.15 Para la correspondencia externa, deberán solicitar con el Asistente o Secretaria de la Dirección de adscripción, una Guía prepagada (Anexo C), para el servicio de envíos de correspondencia de la empresa contratada, llenando los espacios con los datos necesarios para el remitente y destinatario; mismo que serán entregados en el Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales.
- 4.16 El Chofer/Mensajero es el encargado de pasar a recoger al Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales, el sobre o paquete con la Guía prepagada para envíos de correspondencia externa (Anexo C), y llevarlos al servicio de envíos contratada.
- 4.17 Estando la correspondencia correcta en cuanto a los requisitos para su trámite, incluyendo anexos de ser el caso; en ningún momento se podrá rechazar su recepción, siendo causa de responsabilidad administrativa la negativa a recibirla.

5.0 RESPONSABILIDADES

5.1 Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento y Responsables en Unidades Administrativas de SESEQ.

- 5.1.1 Contribuir para que los trámites de entrega, recepción y distribución de correspondencia, se realicen en tiempo y forma.
- 5.1.2 Difundir el presente documento entre las áreas de responsabilidad de la Unidad Administrativa correspondiente, a fin de que el servicio de correspondencia de cumplimiento a su objetivo, políticas y responsabilidades establecidas.
- 5.1.3 Instruir al Chofer/Mensajero y demás personal adscrito a la Unidad Administrativa, para que cuando asista a otra Unidad Administrativa, reciba la correspondencia, documentación y paquetería destinada a su responsabilidad.

5.2 Jefe del Departamento de Supervisión de la Infraestructura y Servicios Generales.

- 5.2.1 Definir las políticas, responsabilidades, lineamientos y normatividad relacionados con el proceso de correspondencia y ejecutarlo de forma eficiente y eficaz.

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

- 5.2.2 Establecer las estrategias para aplicar y controlar la clasificación y distribución de la correspondencia.
- 5.2.3 Coordinar el servicio de correspondencia dentro de las Unidades Administrativas pertenecientes a SESEQ, establecer el procedimiento y proponer mejoras para la simplificación y eficacia del mismo.

5.3 Unidad Administrativa Emisora.

- 5.3.1 Preparar diariamente en tiempo y forma la correspondencia para ser entregada por el servicio de mensajería dentro de los horarios establecidos en cada Unidad Administrativa.
- 5.3.2 Solicitar con el Asistente o Secretaria de la Dirección de adscripción, la Guía prepagada para envíos de correspondencia externa, de la empresa de mensajería; llenarla con los datos necesarios del remitente y destinatario, mismo que será entregado en el Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales; anexo al paquete.
- 5.3.3 Dar seguimiento y recoger los acuses de recibo al día siguiente inmediato a su envío y dentro de los horarios establecidos por la Unidad Administrativa a fin de completar y verificar la entrega.
- 5.3.4 Contar con un control de los acuses de recibo y archivar al concluir el trámite, con el propósito de garantizar la entrega de la documentación y resolver cualquier aclaración al respecto.
- 5.3.5 Informar en carácter de urgente al Director o Responsable inmediato de la Unidad Administrativa cuando se presente alguna variante en el proceso de distribución de la correspondencia.

5.4 Unidad Administrativa Receptora

- 5.4.1 Recibir la correspondencia completa interna y externa verificando que contenga los anexos correspondientes y cuente con lo necesario para su trámite; sellar, firmar, rubricar con hora y fecha el acuse correspondiente, generando listados de control.
- 5.4.2 Revisar que los documentos estén firmados por el remitente, cuenten con fecha actual y contengan domicilio completo del emisor, nombre, ubicación, cargo o responsabilidad del destinatario.
- 5.4.3 Devolver a la Unidad Administrativa Emisora por medio del Chofer/Mensajero, la correspondencia que no cumpla los requisitos para su trámite, o que no contenga los anexos correspondientes y anotar por escrito el motivo por el que no se recibió.

5.5 Chofer/Mensajero

- 5.5.1 Realizar diariamente de 8:00 a 9:00 am, recorrido a las Direcciones y al Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales, para la entrega-recepción de correspondencia y dar cumplimiento al itinerario y horario para el servicio de mensajería.
- 5.5.2 Recibir la correspondencia en original, con las copias y anexos correspondientes. Documentación y paquetería junto con el formato para el servicio de mensajería (Anexo B) U430-DP-P07-F01 correspondiente.
- 5.5.3 Recorrer diariamente las diversas áreas dentro de la Unidad Administrativa efectuando entrega-recepción de correspondencia.
- 5.5.4 Apegarse al itinerario y horario para el servicio de mensajería, para la Unidad Administrativa, cumpliendo así con el recorrido diario y horario.
- 5.5.5 Entregar la correspondencia en cada uno de los lugares de destino, recabando firma, fecha, hora y sello dentro de los acuses de recibo.
- 5.5.6 Entregar los acuses de recibo de la correspondencia a los emisores.
- 5.5.7 Resguardar la correspondencia con la confidencialidad requerida de la actividad.
- 5.5.8 Realizar el recorrido correspondiente en vehículo oficial bajo su resguardo, portando licencia de manejo vigente, credencial del trabajador y dando cumplimiento a los lineamientos y

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

procedimientos que establezca el Área de Control Vehicular para el resguardo y uso de parque vehicular de SESEQ.

5.6 Responsable del Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales

- 5.6.1 Concentrar la correspondencia externa verificando que la Guía prepagada para envíos de correspondencia externa esté correctamente llenada.
- 5.6.2 Entregar la correspondencia externa al Chofer/Mensajero de Oficinas Centrales, debidamente relacionada y con los anexos correspondientes para su envío a la empresa contratada.
- 5.6.3 Entregar la correspondencia que corresponda a las Unidades Administrativas externas de Oficinas Centrales.

6.0 PROCEDIMIENTOS O DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Anexo 1. Itinerario y horario para el servicio de mensajería. (Ejemplo de Oficinas Centrales).
- Anexo 2. Formato para el servicio de mensajería. U430-DP-P07-F01.
- Anexo 3. Guía prepagada para envíos de correspondencia externa.

7.0 REFERENCIAS

- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado denominado Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ).
- Manual de Organización General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

8.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna.

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Unidad Administrativa Emisora	1	Prepara los documentos a entregar; requisita formato para el servicio de mensajería (Anexo B) U439-DPDSG-F02 y/o la guía foliada para paquetería o envíos de correspondencia externa especificando los datos necesarios en el formato.
	2	Entrega al Chofer/Mensajero la correspondencia en original, con sus respectivas copias, anexos y acuses.
	2.A	En caso de requerir envío de correspondencia externa, se entrega la guía foliada para paquetería (Anexo C); en el Área de Oficialía de Partes o al Chofer/Mensajero de Oficinas Centrales en el horario y lugar establecido por la Unidad Administrativa correspondiente. (Ejemplo Anexo A). Pasa actividad No. 5

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

Chofer/Mensajero	3	Recibe, verifica y ordena la entrega-recepción de la correspondencia con anexos, los acuses de recibo, formatos y/o la guía foliada para paquetería. ¿Cumple con los lineamientos y requisitos para su trámite?
	3.A	Sí. Pasa a la actividad No. 4
	3.B	No. Devuelve a la Unidad Administrativa Emisora los documentos y anexos para su corrección. Pasa a la actividad No.
	4	Verifica y concentra la correspondencia a distribuir de acuerdo a la ruta de destinos establecidos en el itinerario. ¿Existen dudas relacionadas con la ubicación del destinatario?
	4.A	Sí. Se comunica telefónicamente con la Unidad Administrativa Emisora para aclarar dudas. Pasa a la actividad No.
	4.B	No. Pasa a la actividad No. 6.
Responsable del Área de Oficialía de Partes en Oficina Central.	5	Recibe-revisa y entrega al Chofer/Mensajero la correspondencia y la guía foliada de paquetería y paquete debidamente requisitado.
Chofer/Mensajero.	6	Inicia la distribución de la correspondencia con el recorrido establecido según la Unidad Administrativa.
	7	Realiza el recorrido efectuando la entrega-recepción de correspondencia con acuses en las diferentes Unidades Administrativas Receptoras.
Unidad Administrativa Receptora.	8	Recibe y verifica la correspondencia. ¿Cumple con los lineamientos establecidos para su trámite?
	8.A	Sí. Sella, firma, coloca hora y fecha en la recepción de la correspondencia externa y entrega acuse de recibido al Chofer/Mensajero. Pasa a la actividad No. 9.
	8.B	No. Entrega a Chofer/Mensajero el cual regresa a la actividad No. 4.
Chofer/Mensajero	9	Recibe el acuse correspondiente para entregarlo a la Unidad Administrativa Emisora.
	10	Realiza y completa el recorrido establecido por la Unidad Administrativa de acuerdo a itinerario y horario de servicio. Mantiene resguardada la correspondencia y entrega acuses al día inmediato hábil.
Unidad Administrativa Emisora	11	Recaba con el Chofer/Mensajero los acuses correspondientes. Archiva al concluir el trámite, con el propósito de garantizar la entrega

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

6/9

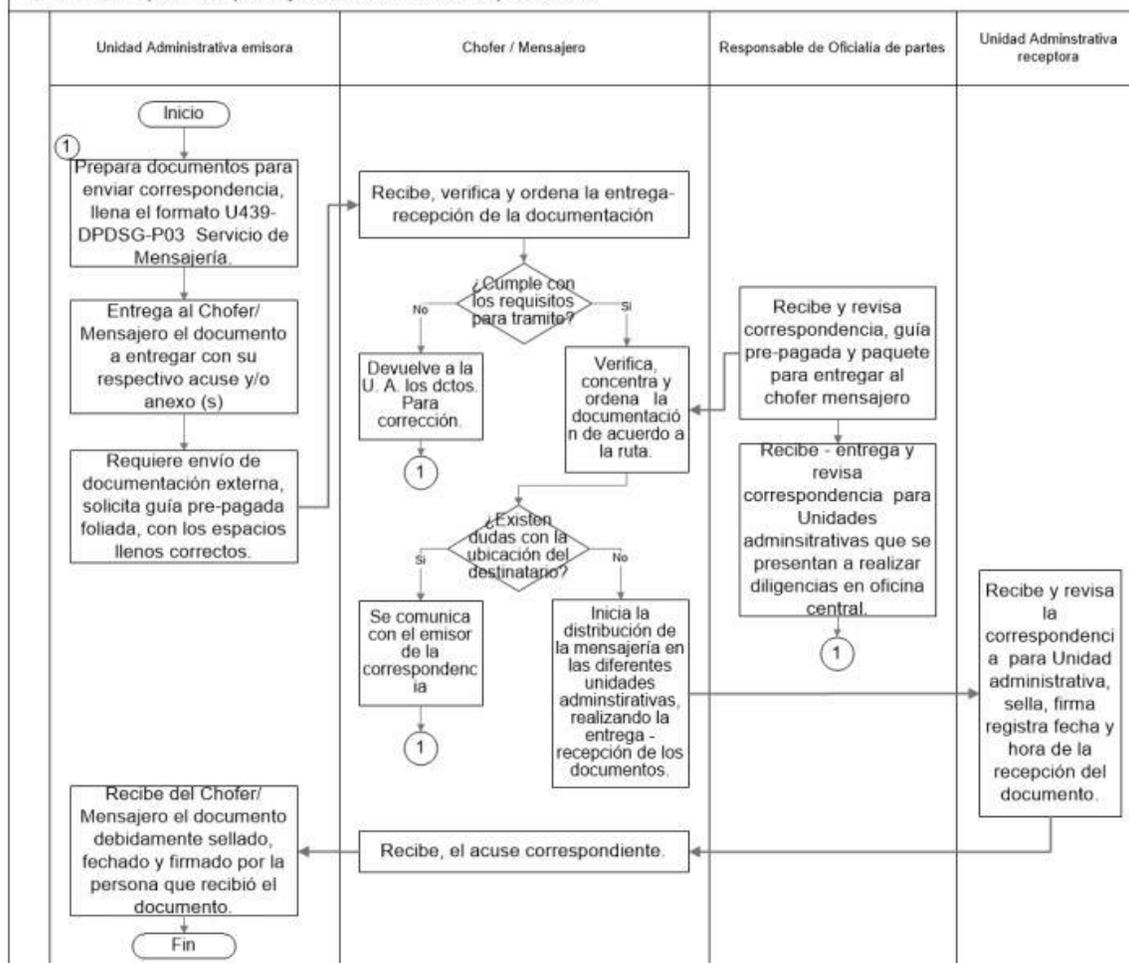
Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

		de la documentación y resolver cualquier aclaración al respecto. Fin.
--	--	--

DIAGRAMA

Procedimiento para recepción y distribución de correspondencia.



Vigencia a partir de: Firma de autoridades

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

9.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Diciembre 2017	Elaboración del procedimiento.

ANEXOS

Anexo 1. Itinerario y horario para el servicio de mensajería. (Ejemplo de Oficinas Centrales).

HORARIO	U N I D A D
08:30 a 09:30	El Chofer/Mensajero recibe, entrega y concentra documentación en la Dirección de Planeación. Realiza recorrido en las Direcciones de área de Oficinas Centrales: Coordinación General Dirección de Recursos Humanos Dirección de Finanzas Dirección de Planeación Área de Oficialía de partes en Oficinas Centrales Dirección de Servicios de Salud
09:10 a 10:20	Recoge valija y muestras: Regulación Sanitaria Ocampo - LESP - Regulación Sanitaria Ocampo
10:20 a 11:00	Deja paquetería en REDPACK Bernardo Quintana o Ezequiel Montes
11:15 a 12:00	Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer Edificio A: Dirección General, Administración, Psicología, Enfermería, Trabajo Social y SINDIS Edificio B.- Subdirección, Enseñanza, Recursos Humanos, Servicios Generales y Mantenimiento
12:10 a 13:20	Hospital General de Querétaro, Enseñanza, CEDA, CETS, Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, CAPASITS, CESAM y Planeación de Infraestructura
13:30 a 14:00	Jurisdicción Sanitaria No. 1 y Supervisión de Servicios Generales
14:00 a 15:00	Realiza recorrido en otras instituciones gubernamentales o empresariales, o a oficinas cercanas a las centrales.

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

8/9

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años

Clave: U430-DP-P07 Procedimiento para la entrega, recepción y distribución de correspondencia interna

Anexo 2. Formato para el servicio de mensajería. U430-DP-P07-F01.

SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO - SESEQ
 Dirección de Planeación

Servicio de Correspondencia

Emisor U430-DP-P07-F01

Dirección: Dirección de Recursos Humanos		Fecha [][] [][]	
Departamento: Sistematización del pago		Elaboró: [][][][]	

Receptor/es

Dirección:	Departamento:	Referencia:	Formato:	Recibe:
DSS	Salud Reproductiva	SR/25/2014	Original Copia	[][]
			Original Copia	[][]
			Original Copia	[][]

Anexo 3. Guía prepagada para envíos de correspondencia externa.

REDPACK **TNT** **Express** **Guía Prepagada**

www.redpack.com.mx
01-800-613-3333

53 574 685 0

Producto: [] Origen: 96690290 Destino: []

Remitente: 34374
 Compañía: SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO
 Calle y Número: 16 DE SEPTIEMBRE NO.51 OTE
 Colonia: CENTRO
 Ciudad y Estado: QUERÉTARO, QRO Código Postal: 76000
 Teléfono: [] Fecha: 76000

Consignatario:
 Compañía: []
 Calle y Número: []
 Colonia: []
 Ciudad y Estado: []
 Teléfono: [] Código Postal: []

Observaciones: Ref. MNS/R15GGRO Dimensiones: LxAxA Pac. 1000
 cm. x cm. x cm.

Nombre: [] Fecha: [] Hora: []
 Firma: X

Valor Declarado: [] Seguro Opcional: [] Peso: [] No. de piezas: []

PRUEBA DE ENTREGA

Vigencia a partir de: Firma de autoridades

Tiempo en Activo: Mientras no existan modificaciones.
 Tiempo en Archivo Muerto: 5 Años