



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

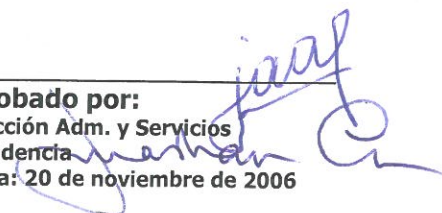
CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

CONTENIDO

	PÁGINA
1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN.....	2
4. NORMAS GENERALES.....	2
5. PROCEDIMIENTOS.....	4
6. FORMATO.....	8

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 1/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

1. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para la recepción, registro y entrega de correspondencia desde y hacia el IESA.

2. ALCANCE

Los empleados del IESA, la Unidad de Correspondencia y las empresas proveedoras de servicio de correo y encomiendas.

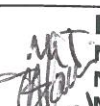
3. UNIDADES QUE INTERVIENEN

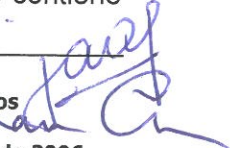
- Coordinación de Servicios Generales
- Unidad de Correspondencia
- Unidades Organizativas del IESA
- Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad
- Empresas proveedoras de servicio de correo y encomiendas

4. NORMAS GENERALES

- 4.1. La Unidad de Correspondencia del IESA, adscrita a la Coordinación de Servicios Generales, Gerencia de Mantenimiento e Infraestructura, es la única responsable de la recepción, reparto y envío de correspondencia inherente al Instituto y sus empleados.
- 4.2. Toda correspondencia que ingrese o egrese del IESA deberá ser registrada en y por la Unidad de Correspondencia para su control y seguimiento.
- 4.3. El acuse de recibo de la correspondencia externa, cualquiera sea su origen, deberá ser sellada con el sello húmedo identificatorio del IESA que contiene

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 2/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

la frase “**Recibido – No implica la aceptación de su contenido**” y mención expresa de la fecha y hora de recepción.

- 4.4. Toda comunicación, citación o notificación que provenga de organismos tales como: Inspectoría del Trabajo, Ince, Seniat, Inspectoría de Tránsito, Tribunal, Juzgado, Escritorio Jurídico o cualquier Organismo Oficial, dirigida al IESA sin un destinatario en particular, sólo será recibida y sellada con el asesoramiento y la aprobación previa de la Consultoría Jurídica del IESA.
- 4.5. El horario de actividades, en días hábiles, de la Unidad de Correspondencia es:

Recepción de correspondencia interna y externa	8:00 a.m. – 12:00 m. 2:00 p.m. - 5:00 p.m.
Recorrido por las instalaciones del IESA	10:30 a.m. y 3:30 p.m.
Despacho de correspondencia a empresas proveedoras de servicio de encomiendas	5:00 p.m.

- 4.6. La correspondencia recibida durante la mañana se reparte por la tarde y la correspondencia recibida en horas de la tarde se entrega por la mañana del día hábil siguiente.
- 4.7. El personal de recorrido durante su ronda, sólo retirará de las Unidades Organizativas los sobres y encomiendas que estén preparados. Cualquier correspondencia que no esté lista en el momento de la ronda deberá esperar por la siguiente o ser consignada en la Unidad de Correspondencia.
- 4.8. En horarios distintos al descrito en el punto 4.5, así como días feriados y vacaciones colectivas, la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad, de

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

Revisado por:
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

la Gerencia de Mantenimiento e Infraestructura, será la responsable de recibir la correspondencia que llegase al IESA a través de las empresas proveedoras de servicio de correo y encomiendas y de entregar a los empleados la correspondencia que estuviesen esperando a título personal. Para ello hará uso del Formulario "Recepción/Despacho de correspondencia y/o encomiendas" **(Formato N° 1)**

- 4.9. Si la Unidad de Correspondencia, previo a días feriados o vacaciones colectivas requiere consignar correspondencia o encomiendas en la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad para que ésta a su vez la entregue a un empleado, a un particular o empresa de servicio de correo y encomiendas, deberá dejar constancia por escrito y firmada de la recepción de la misma para su control y posterior seguimiento. **(Formato N° 1)**
- 4.10. De igual modo, si durante los días feriados o de vacaciones colectivas un empleado, un particular o una empresa de servicio de correo y encomiendas necesita retirar alguna correspondencia pendiente por recibir, la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad hará entrega de la correspondencia o encomienda, posterior a la emisión de la constancia y firma por parte del beneficiario. **(Formato N° 1)**

5. PROCEDIMIENTOS

5.1. Recepción de correspondencia externa

- 5.1.1. La Unidad de Correspondencia recibe diariamente la correspondencia externa que entregan las empresas proveedoras de servicio de correo y encomiendas a través de diversos medios de transporte y:

- Coloca el sello húmedo de acuse de recibo

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 4/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

- Registra la correspondencia en su reporte de control
- Selecciona la correspondencia por edificio, piso y oficina
- Reparte la correspondencia de acuerdo al horario descrito en el punto 4.5

En caso de que algún usuario de esta área (Unidad Organizativa, empleado, estudiante) esté en espera de recibir correspondencia con carácter de urgencia, **y haya informado previamente a esta Unidad**, la misma le será notificada una vez ocurra la recepción.

5.2. Recorrido por las instalaciones del IESA

5.2.1. La entrega de correspondencia y encomiendas se realiza en dos turnos.

5.2.2. El turno de la mañana inicia a las 10:30 a.m.

- Entrega de correspondencia recibida durante la tarde del día hábil anterior
- Retiro de correspondencia y/o encomiendas de las Unidades Organizativas, para ser entregadas internamente a otras Unidades o para ser enviadas fuera del IESA.

5.2.3. El turno de la tarde inicia a las 3:30 pm.

- Distribuye la correspondencia interna y externa recibida en el turno de la mañana
- Retira la correspondencia interna y externa a repartir y enviar

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 5/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

5.3. Despacho de correspondencia a través de empresas proveedoras de servicio de encomiendas

5.3.1. La Unidad de Correspondencia realiza los siguientes pasos:

- Selecciona la correspondencia y encomiendas por empresa de servicio
- Registra la correspondencia y encomiendas en su reporte de control y seguimiento
- Elabora las guías por empresa de servicio
- Agrupa la correspondencia y encomiendas por empresa de servicio
- Entrega la correspondencia y encomiendas a la empresa de servicio con el original y una copia de la guía
- Retiene una copia de la guía, firmada por el representante de la empresa de servicio, para su control y seguimiento

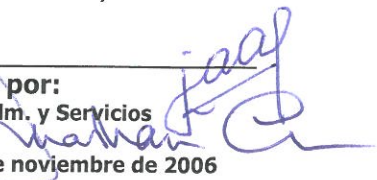
5.4. Recepción y despacho de correspondencia a través de la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad

5.4.1. Sólo en horarios y días distintos a los enunciados en el punto 4.5 de esta normativa, la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad es responsable del despacho y entrega de correspondencia y encomiendas.

5.4.2. Ya sea para recibir o despachar correspondencia y/o encomiendas, el Supervisor de Guardia de la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad debe llenar el formulario "Recepción/Despacho de correspondencia y/o encomiendas", firmarlo y hacerlo firmar por la persona que entrega o retira correspondencia. **(Formato N° 1)**

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 6/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

- 5.4.3. Una vez iniciadas las labores ordinarias del IESA la Unidad de Supervisión de Servicios y Seguridad entrega un informe con los formularios debidamente firmados por los movimientos de correspondencia y encomiendas, que hubo durante las horas no hábiles, período de asueto o de vacaciones colectivas, a la Unidad de Correspondencia para su registro, control y seguimiento.

 **Preparado por:**
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

 **Revisado por:**
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

 **Aprobado por:**
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 7/8



MATERIA:
MANUAL DE SERVICIOS GENERALES

CAPITULO:
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE CORRESPONDENCIA

6. FORMATO

Formato N° 1

Gerencia de Mantenimineto e Infraestructura	
Coordinación de Servicios Generales	
Unidad de Mensajería	
RECEPCIÓN / DESPACHO DE CORRESPONDENCIA Y/O ENCOMIENDAS	
Fecha:	Recepción: ☐ Despacho: ☐
Nombre y Apellido de quien recibe:	
C.I. _____	
Unidad Organizativa/Empresa: _____	
Nombre y Apellido de quien despacha:	
C.I. _____	
Unidad Organizativa/Empresa: _____	
Descripción de la correspondencia o encomienda: _____	
Firma Receptor	Firma Despachador

Preparado por:
Gcia Organización y Métodos
Coordinación Servicios Generales
Unidad de Correspondencia

Revisado por:
Maysabel Torrealba
Norays Blanco
Ma. Alejandra Delgado

Aprobado por:
Dirección Adm. y Servicios
Presidencia
Fecha: 20 de noviembre de 2006

Fecha de emisión original:
Noviembre 2006

Fecha de revisión:

Pág. No.: 8/8

PROCESO “MANEJO Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA” UNIDAD DE MENSAJERÍA

1. SITUACIÓN ACTUAL:

El IESA cuenta con la Unidad de Mensajería, adscrita a la Coordinación de Servicios Generales en la Gerencia de Mantenimiento e Infraestructura.

La Unidad de Mensajería lleva a cabo responsabilidades propias de esa Unidad, más sin embargo, presenta debilidades tales como:

1. No toda la correspondencia que llega al IESA ingresa por la Unidad de Mensajería
2. No toda la correspondencia que ingresa por la Unidad de Mensajería es registrada.
3. La Unidad de Mensajería permite que la Unidad de Recepción del IESA, adscrita a la Gerencia de Servicios Compartidos y Eventos, reciba y entregue correspondencia a empleados y externos.
4. La Unidad de Mensajería no registra toda la correspondencia y encomiendas que salen del IESA

2. PROPUESTA:

No sólo cuando remitimos correspondencia podemos, eventualmente, estar obligando al IESA, sino que, igualmente, cuando la recibimos, firmamos y/o sellamos podemos estar comprometándolo

Por lo tanto, proponemos:

1. Elaborar un sello identificatorio del IESA que contenga la frase “RECIBIDO – NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DE SU CONTENIDO” y mención expresa de la fecha y hora de recepción.
2. Toda comunicación/citación/notificación que provenga de organismos tales como: Inspectoría de Trabajo, INCE, SENIAT, Inspectoría de Tránsito, Tribunal, Juzgado, Escritorio Jurídico o cualquier Organismo Oficial, dirigida al IESA sin un destinatario en particular, SÓLO serán recibidos y sellados con la aprobación previa y asesoramiento de la Consultoría Jurídica del IESA.
3. La Unidad de Mensajería es la única autorizada para recibir y enviar correspondencia desde y hacia sus instalaciones.
4. Toda correspondencia que ingrese o egrese al/del IESA debe ser registrada en y por la Unidad de Mensajería para su seguimiento y control.
5. Comunicar al personal del IESA y en particular al Coordinador de Seguridad y al Coordinador de Atención al Cliente que a partir de la presente fecha la correspondencia procedente de cualquier ente público, privado y particular, nacional o internacional será recibido y registrado sólo por la Unidad de Mensajería. Así como el envío y registro de correspondencia desde el IESA hacia entes públicos, privados y particulares dentro o fuera del país.

Luz Marina Cárdenas

De: Jose Antich

Enviado el: Tuesday, October 10, 2006 3:32 PM

Para: Edmundo Lander; Marysabel Torrealba (mtorreal@iesa.edu.ve); Luz Marina Cárdenas; Norarys Blanco

CC: Luis Castillo; Norma Diaz; Maria A. Delgado

Asunto: Manual de manejo de correspondencia

Buen día a todos

Creo haberles comentado a todos, con excepción a Luz Marina (creo que estaba de vacaciones), la necesidad de tener un procedimiento claro y blindado para el manejo de la correspondencia. El tema surge en este momento por dos razones:

1. Por el tema de seguridad, con el paso de los mensajeros y motorizados, donde algunas veces dejan la correspondencia en mensajería, otras en recepción y eventualmente en seguridad
2. Por el tema de correspondencia dirigida al IESA sin ningún destinatario particular dentro de la organización, que pudiera ser importante, que amerite acción inmediata ante organismos públicos o externos con consecuencias para la institución. Es posible que al llegar esta correspondencia no tengamos un responsable con criterio para determinar quien es la persona o unidad dentro del IESA que debe atender esa correspondencia con la urgencia debida y más aún, quizás los órganos de dirección ni siquiera están enterados que esa correspondencia arribó a la institución.

Necesito que hagamos un rápido diagnóstico de cómo estamos procediendo en la actualidad; que cambios inmediatos podemos hacer y que controles podemos instrumentar para el apropiado seguimiento.

Me gustaría tener un primer borrador para la semana que viene antes del Comité de Dirección.

Gracias

JAA

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
03/10/2006	Debates lesa	Torre NEA	03/10/2006	1	
				1	

Frammer

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
04/10/2006	RR.HH	Bancaribe	04/10/2006	1	
				1	

Frammer

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
05/10/2006	Energía y Ambiente	Guillermo Ponce	05/10/2006	1	
05/10/2006	Asemaster	Bco. de Venezuela	05/10/2006	1	
05/10/2006	Debates	Isabel Perez	05/10/2006	1	
05/10/2006	Debates	Oster de Venezuela	05/10/2006	1	

Frammer

05/10/2006	Ofic. De Egresados	Johanna Lepiani	05/10/2006	1	
05/10/2006	Asemaster	Edgar Viso Hernandez	05/10/2006	1	
05/10/2006	C.D.G.	Electricidad de Ccs	05/10/2006	1	
				7	

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
05/10/2006	RR.HH	Banco Mercantil	05/10/2006	1	
05/10/2006	CDG	Torre Banco Provincial	05/10/2006	1	
				2	

Miguel

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
05/10/2006	Asemaster	Analy Lorenzo	05/10/2006	1	
05/10/2006	Asemaster	Diana Auvert	05/10/2006	1	
				2	

Miguel

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
11/10/2006	Desarrollo Patrimonial	Carlos Alberto	11/10/2006	1	
11/10/2006	Desarrollo Patrimonial	Maria Fernanda	11/10/2006	1	
11/10/2006	Desarrollo Patrimonial	Miguel Angel	11/10/2006	1	
11/10/2006	Dir. Investigación	Turismo Maso	11/10/2006	1	
11/10/2006	Consultoria y Eventos	Mauro Blanco	11/10/2006	1	
				5	

Miguel

Instituto de Estudios Superiores de Administración
Gcia.de Mtto. E Infraestructura
Unidad De Mensajería

Salidas De Encomiendas

Fecha de Recibido	Remitente	Destinatario	Fecha de Entrega	Cantidad	Observación
13/10/2006	Gcia. Mtto.	Hidrocapital	13/10/2006	1	
13/10/2006	CA/ESA	Superintendencia	13/10/2006	1	
13/10/2006	Coord. De Logística	Eduardo Rojas	13/10/2006	1	
				3	

Frammer