RINOPROCESO

**ELABORACION Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA**

INDICE

# Proceso INS-ADO-08 **Elaboración y envío de correspondencia e insumos de Dirección**

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Áreas de apoyo (Comercial, Procesos, Legal, Inmuebles, Desarrollo Tecnológico, Sistemas, Bonos, Finanzas, Mercadotecnia, Compras, ZAX, Servicio)  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.2

## Objetivo

Estandarizar la elaboración, validación y envío de correspondencia e insumos de la Dirección de Operaciones, asegurando que toda solicitud cuente con aprobación del Director, que los insumos requeridos se gestionen con las áreas correspondientes y que se mantenga trazabilidad mediante inventario y resguardo de copias.

## Introducción

La Dirección de Operaciones emite distintos tipos de correspondencia e insumos (oficios, circulares, comunicados, letreros, materiales impresos o digitales). Para garantizar formalidad y control, es indispensable:

* Que toda solicitud de envío sea autorizada por el Director de Operaciones.
* Que el Asistente gestione los insumos con las áreas responsables (Legal, Mercadotecnia, Compras, etc.).
* Que la correspondencia cumpla con estándares de redacción, imagen y normatividad.
* Que los envíos estén registrados, confirmados y respaldados.

Este proceso aplica tanto a comunicaciones oficiales como al envío de insumos materiales o digitales.

## Procedimiento

### Paso 1. Solicitud de envío de insumo

1. Todo envío de correspondencia o insumo deberá ser solicitado directamente por el **Director de Operaciones**.
2. En caso de que otra área o colaborador lo solicite, la solicitud solo procederá con **autorización expresa del Director de Operaciones**.
3. El Asistente registrará la solicitud en la **bitácora de correspondencia/insumos enviados**, incluyendo:
   * Fecha y hora.
   * Tipo de insumo requerido (oficio, carta, letrero, material impreso, etc.).
   * Destinatario(s).
   * Medio de envío previsto.
4. Clasificar la solicitud como **inmediata, prioritaria o programada**, según instrucciones del Director.

### Paso 2. Gestión de insumos requeridos por Dirección de Operaciones

1. El Asistente identificará el área adecuada para gestionar el insumo solicitado:
   * **Legal:** oficios, contratos, convenios.
   * **Mercadotecnia:** diseño de comunicados, posters, letreros.
   * **Compras:** impresión, adquisición o distribución física.
   * **Finanzas:** información presupuestal o reportes contables.
   * **Procesos/Sistemas/Desarrollo Tecnológico:** documentos técnicos, normativos o soporte digital.
   * **Otras áreas (Comercial, Bonos, ZAX, Servicio, Inmuebles):** según el contenido del insumo.
2. Coordinar con las áreas involucradas para recibir los insumos requeridos en tiempo y forma.
3. Integrar los insumos en **paquete de envío**.
4. Si Dirección proporciona directamente el insumo ya elaborado, se omite esta gestión y se continúa en el Paso 3.

**Paso 3. Revisión y validación**

1. Presentar el insumo completo al **Director de Operaciones** antes de su distribución.
2. Incorporar las observaciones recibidas y generar la **versión final lista para envío**.
3. Validar que:
   * El destinatario esté correctamente identificado (nombre, cargo, área o institución).
   * Los anexos estén incluidos y en el orden correcto.
   * El diseño (en caso de comunicados o letreros) cumpla con la imagen institucional.
   * Las firmas o sellos requeridos estén incorporados.
4. Confirmar con Dirección el **canal de envío** que se utilizará (correo, físico, mensajería).
5. Una vez aprobado, el documento o insumo pasa a inventario de salida para formalizar su distribución.

**Paso 4. Registro de correspondencia e insumos de salida**

1. Generar **folio consecutivo** en la bitácora de correspondencia e insumos de salida.
2. Registrar los siguientes datos:
   * Folio.
   * Fecha de emisión.
   * Tipo de insumo (oficio, comunicado, letrero, etc.).
   * Remitente (Dirección de Operaciones).
   * Destinatario(s).
   * Medio de envío (correo, físico, sistema).
   * Responsable de entrega.
   * Observaciones especiales (ej. urgencia, seguimiento requerido).
3. Adjuntar copia digital del insumo en el sistema documental (Odoo, servidor, nube institucional).

**Paso 5. Envío de correspondencia o insumo**

1. **Selección del canal de envío:**
   * **Correo institucional:** documento convertido en PDF, con membrete y firma digital. Enviar desde cuentas oficiales; agregar confirmación de recibido.
   * **Entrega física:** impresión en papel membretado, entrega personal o por mensajería; obtener **firma de acuse de recibido** en formato oficial.
2. Confirmar recepción mediante:
   * Respuesta al correo institucional.
   * Firma de acuse físico.
   * Confirmación en sistema.
3. Actualizar inventario con el estatus: **Enviado – Confirmado**.

**Paso 6. Resguardo de copias**

1. Guardar copia digital del insumo en la carpeta institucional “Correspondencia e Insumos – Salida [Año]”.
2. Archivar copia física en expediente (en caso de insumos impresos).
3. Asociar copias y acuses al registro en inventario.
4. Restringir accesos solo al personal autorizado (Director y Asistente).

**Paso 7. Elaboración de reporte de relación de envíos**

1. El Asistente de Dirección generará un **reporte mensual consolidado** con todos los envíos registrados en inventario.
2. El reporte deberá incluir como mínimo:
   * Número de folio.
   * Fecha de envío.
   * Tipo de correspondencia/insumo.
   * Área solicitante (si aplica).
   * Destinatario(s).
   * Medio de envío.
   * Confirmación de recibido (sí/no).
   * Observaciones (ej. si hubo retrasos, devoluciones o incidencias).
3. El reporte se presentará al **Director de Operaciones** y quedará archivado en carpeta digital (“Reportes de envíos – Año”).
4. De ser necesario, se elaborarán **reportes quincenales** para documentación urgente o de alto volumen.

### Tabla Operativa – INS-ADO-08

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo / Frecuencia** | **Evidencia / Registro** |
| Solicitud de envío de correspondencia o insumo (registro inicial en bitácora) | Director de Operaciones (solicitud) / Asistente (registro) | Al momento de la solicitud | Bitácora de correspondencia/insumos enviados (fecha, tipo, destinatario, medio) |
| Validación de autorización de envío cuando la solicitud proviene de otra área | Asistente de Dirección con visto bueno del Director | Inmediato, previo a cualquier gestión | Autorización del Director (correo, nota o instrucción directa) |
| Gestión de insumos con las áreas correspondientes (Legal, Mercadotecnia, Compras, etc.) | Asistente de Dirección / Área de apoyo correspondiente | Según prioridad definida (inmediata, prioritaria o programada) | Correos de coordinación, entregables de área, insumo integrado |
| Integración del insumo para envío | Asistente de Dirección | Antes de pasar a validación | Paquete de insumo consolidado (digital o físico) |
| Revisión y validación del insumo (datos, anexos, firmas, diseño) | Director de Operaciones / Asistente | Dentro de las 24 h posteriores a recepción del insumo completo | Versión final validada, observaciones incorporadas |
| Registro en inventario de salida (folio, destinatario, canal, responsable) | Asistente de Dirección | Inmediato tras validación | Registro en bitácora con folio único + copia digital cargada a sistema |
| Envío de correspondencia o insumo (correo, físico, sistema) | Asistente de Dirección / Mensajería (si aplica) | Según calendario o indicación del Director | Confirmación de envío: correo enviado, acuse firmado, confirmación en sistema |
| Confirmación de recepción (acuse, correo de recibido, confirmación en sistema) | Asistente de Dirección | Máx. 48 h posteriores al envío | Acuse firmado / confirmación digital / nota en sistema |
| Resguardo de copias digitales y/o físicas (organización en carpetas) | Asistente de Dirección | Diario / inmediato posterior al envío | Carpeta institucional digital + archivo físico (si aplica) |
| Elaboración de reporte de relación de envíos (mensual o quincenal según volumen) | Asistente de Dirección | Mensual (quincenal en casos especiales) | Reporte consolidado en Excel y PDF, archivado en carpeta digital “Reportes de envíos – Año” y entregado al Director |