

Código: PRSG7-01

Referencia: 7.1, 7.2 y 7.5

Fecha de Revisión: AGOSTO - 2017

Versión: 10

Hoja: 1 de 12



## PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO

### Rejilla de Control de Cambios

Versión:	Descripción del Cambio
09	Cambio de Imagen Institucional por relevo de Administración Gubernamental. Modificación en los Apartados <b>6.1.2</b> Requisitos. <b>6.1.3</b> Registro en Formato Digital. <b>6.8</b> Verificación Vía Electrónica en las Áreas.
10	Se eliminan las referencias de las cláusulas de la Norma ISO 9001:2008, modificación en los Apartados <b>6.4</b> Generación de Turnos de Instrucción, se elimina la fecha de respuesta solicitada, <b>6.1.3</b> Registro en Formato Digital. Se anexa columna en formato libre digital denominado "Seguimiento de Correspondencia SEGOB". <b>6.8</b> verificación vía electrónica en las Áreas se agrega botón actualizar conclusión en Sistema Lotus Notes

**Elaboró:**

**Revisó:**

L.A. Raúl Martínez Reyes  
Subdirector de Gestión



Firma

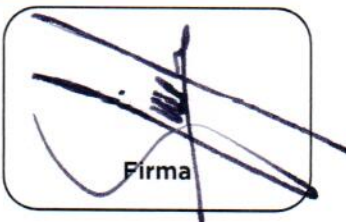
Ing. Jaime Trevilla Martínez  
Gestor del Proceso Clave



Firma

**Aprobó:**

Lic. Simón Vargas Aguilar  
Secretario de Gobierno



Firma

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

### 1. Objetivo

Gestionar que la correspondencia que llega al Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo, sea canalizada a las diferentes áreas que corresponden a la Dependencia, con la finalidad de que sean atendidas de manera oportuna y eficiente.

### 2. Alcance

Incluye recibir documentación de usuarios externos e internos previamente valorada, para su trámite a través de los Servidores Públicos de la Secretaría de Gobierno, quienes elaboran un turno girado a las Dependencias y áreas correspondientes; finalmente estas darán respuesta u avance en tiempo determinado.

### 3. Responsabilidades

- Es compromiso del Secretario de Gobierno asegurar que se establece el procedimiento para la Gestión de la Correspondencia dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Es compromiso del Secretario de Gobierno, aprobar el presente procedimiento.
- Es compromiso del Coordinador General del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno revisar y asegurar la actualización del presente procedimiento.
- Es compromiso del Gestor del Proceso Clave, Subdirector de Gestión, Enlaces Lotus cumplir con lo establecido en el presente procedimiento en el ámbito de su autoridad.
- Es compromiso del Gestor del Proceso Clave y Subdirector de Gestión actualizar el procedimiento.
- Es compromiso del personal auditable que se cumpla con lo establecido en el presente procedimiento.

### 4. Referencia

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Hidalgo, Artículo 24 corresponde el Despacho de los asuntos descritos en las fracciones I a la XXIX.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental del Estado de Hidalgo.

Ley de Archivos del Estado de Hidalgo.

Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno POSG4-01.

Norma ISO 9001:2008 - Requisitos

### 5. Terminología

Véase Manual de Gestión de la Calidad de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo. POSG4-01.

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

## 6. Desarrollo.

### 6.1 Recepción y Verificación de Documentación.

Se establece que la(s) recepcionista(s) de correspondencia de la Secretaría de Gobierno, recibe, revisa y asegura que están definidos los requisitos de toda la documentación en general (oficios, solicitudes y/o peticiones, tarjetas informativas, amparos, sobres cerrados, folletos, invitaciones, libros, revistas) que le dirigen al Titular de la Secretaría de Gobierno identificando si se trata de copia de conocimiento, en cuyo caso no implica ninguna gestión, comentándolas en forma general con el Gestor del Proceso, y procede a verificar los requisitos, clasificando como:

❖ Documentación Original:

#### 6.1.2 Requisitos.

Dirigida al Titular de la Secretaría de Gobierno, debe contener los siguientes requisitos:

1. Fecha
2. Destinatario (Secretaría de Gobierno y/o Titular de la Secretaría de Gobierno)
3. Asunto
4. Anexos (cd's, Carpetas, Folletos, Libros, Revistas, Etc., según sea el caso)
5. Nombre y Firma del Remitente
6. Domicilio y Número Telefónico

En caso de que falten los datos del contacto del remitente (dirección, teléfonos, código postal, e-mail), se le pide al responsable de la entrega de la documentación que los anote.

**Los requisitos** son exhibidos a la vista del público, **en** la Unidad Central de Correspondencia de la Secretaría de Gobierno.

En las Reuniones Mensuales de Seguimiento, a través del análisis de las sugerencias y comentarios emitidos por el usuario en el Formato "Encuesta de Satisfacción del Usuario de la Gestión de la Correspondencia Recibida en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo" (Formato FOSG8-02). En caso de que alguna sugerencia y/o comentario esté relacionada de manera directa con la gestión y/o ejecución del servicio otorgado establecido dentro del alcance del proceso clave, se expone ante la Alta Dirección en la Reunión de Revisión por la Dirección para que se considere su establecimiento como requisito.

❖ Copias de Conocimiento:

Una vez verificado el tipo y el número de documentos, si están completos, se procede a sellar y asignan el número consecutivo preestablecido (reiniciando cuando haya relevo de Administración Gubernamental) dentro del formato libre denominado "Seguimiento de Correspondencia SEGOB" y devolver acuse a la persona que entrega la documentación, si se tiene el caso de que no cumpla los requisitos o con errores, la(s) recepcionista(s) de correspondencia de la Secretaría de Gobierno procede a devolver sus documentos, comunicándoles que su documentación no cumple con los requisitos especificados para continuar con su trámite, es responsabilidad de la(s) recepcionista(s)

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

de correspondencia de la Secretaría de Gobierno revisar los documentos entregados por los solicitantes a fin de evitar que por error se reciba documentación que no cumpla los requisitos establecidos por la Secretaría de Gobierno.

A la vista del público están registrados los teléfonos, así mismo en la página de la Secretaría de Gobierno son los medios, para solicitar información referente a su petición.

Que toda la documentación recibida después de las 16:30 horas en la Unidad Central de Correspondencia del Despacho, se procederá a sellar con la misma fecha del día hábil correspondiente, pasando el día la documentación se registra y envía a las áreas.

### **6.1.3 Registro en Formato Digital.**

Se establece y mantiene la comunicación con los usuarios a través de los Enlaces Lotus, coordinando lo mencionado con la atención a su solicitud e informan su seguimiento, así mismo la protección de la información de los usuarios y de la retroalimentación, en forma verbal o escrita, que ellos requieran.

La(s) recepcionista(s) de correspondencia de la Secretaría de Gobierno proceden al registro en formato libre digital denominado "Seguimiento de Correspondencia SEGOB", todos los asuntos en General como son: (oficios, solicitudes y/o peticiones, tarjetas informativas, amparos, sobres cerrados, folletos, invitaciones, libros, revistas); así mismo clasifican los asuntos que implican alguna Gestión en el Sistema Lotus Notes (elaborado por el personal de la Subdirección de Gestión) y que vienen a nombre del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo como son: (Oficios, solicitudes y/o peticiones, algunas tarjetas informativas, algunas invitaciones, algunos sobres cerrados, folletos y algunas copias de conocimiento dirigidas al secretario y/o a otras dependencias u áreas que por la índole de la naturaleza del asunto sea competencia de la Secretaría de Gobierno).

En cada área responsable del uso de la plataforma como son: (Dirección Técnica, Unidad Central de Correspondencia y Subdirección de Gestión) acceden mediante la aplicación en DRIVE de Google (donde la información se localiza en una Hoja de Cálculo "Seguimiento de Correspondencia SEGOB"; almacenada en los Servidores de Google en una nube, por tal motivo no es necesario realizar respaldos locales. Con esto se garantiza que, por cualquier contingencia ajena al operativo, en el cual tenga pérdida parcial o total de su información, el usuario tendrá acceso con su cuenta nuevamente al Sistema en tiempo y forma abriendo la Plataforma (Drive de Google), recayendo la administración del documento en el Director Técnico, quien por medio de una cuenta comparte la plataforma a las áreas responsables de su acceso, utilizado solo por personal autorizado, al cambio de Poderes (fin de Sexenio) se reiniciara la numeración asignada a la Documentación registrada dentro de la Hoja de Cálculo "Seguimiento de Correspondencia SEGOB". Conservando los archivos anteriores para su consulta.

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

La(s) recepcionista(s) de correspondencia registran en las primeras columnas en color verde de este formato los apartados correspondientes los siguientes datos: (No., Hora, C.c.p., Recibió, Fecha, Tipo de documento, **No. de Documento**, Remitente, Asunto, Fecha y Hora, **Persona de Apoyo Técnico que recibe la documentación**).

Una vez realizado este procedimiento clasifican la documentación que deberán de entregar a la Dirección Técnica y/o Subdirección de Gestión, en este orden, entregan toda la documentación en general al Director Técnico (oficios, solicitudes y/o peticiones, tarjetas informativas, amparos, sobres cerrados, folletos, invitaciones, libros, revistas).

**Una vez que recibe el Director Técnico**, registra dentro del formato libre digital denominado "Seguimiento de Correspondencia SEGOB" las columnas intermedias en color verde agua de este formato los apartados correspondientes como son los siguientes datos: (entregado a dirección técnica "columna color amarillo significa que el documento está en poder de esta área", fecha, hora, **No. de tarjeta, destinatario e instrucción**), procediendo el Director Técnico a clasificar, valorar y analizar la documentación que recibió de parte de la(s) Recepcionista(s) de Correspondencia.

Posteriormente entrega físicamente al Subdirector de Gestión y/o al personal de Apoyo Técnico únicamente los asuntos que implican alguna Gestión en el Sistema Lotus Notes y que se le debe elaborar un Turno de Instrucción código FOSG7-01, como son: (Oficios, solicitudes y/o peticiones, algunas tarjetas informativas, algunas invitaciones, algunos sobres cerrados, folletos y algunas copias de conocimiento dirigidas al Secretario y/o a otras dependencias u áreas; que por la índole de la naturaleza del asunto sea competencia de la Secretaría de Gobierno).

La(s) recepcionista(s) de correspondencia y/o Director Técnico, respectivamente llaman telefónicamente, al Subdirector de Gestión y/o al personal de Apoyo Técnico, una vez que la documentación haya pasado por los procesos que en cada una de estas áreas en mención les correspondió, para que acudan a la Unidad Central de Correspondencia y/o Dirección Técnica a recoger la documentación que ingresó.

Para efectos del control y seguimiento de los Turnos de Instrucción, de acuerdo al volumen que reciba cada una de las áreas, los Enlaces Lotus podrán llevar en caso de considerarlo necesario un registro digital en formato libre "Registro de Correspondencia", así mismo por las dimensiones de cada área, para dicho control y seguimiento de la atención de los Turnos de Instrucción también podrán implementar un libro "Registro de Correspondencia", ambos registros se identificarán de la siguiente manera:

Secretaría de Gobierno  
Área:  
"Registro de Correspondencia"  
Año:

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

El tiempo de retención de los formatos libres de Correspondencia, “Registro de Correspondencia” por parte de los Enlaces Lotus Notes y “Seguimiento de Correspondencia SEGOB”, que utilizan las Recepcionistas de Correspondencia, Dirección Técnica y el área de la Subdirección de Gestión, su guarda está determinado y establecido de conformidad en la Ley de Archivos del Estado de Hidalgo en el catálogo de disposición documental, instrumento validado por el Órgano Rector.

La(s) recepcionista(s) de correspondencia comentaran en forma general las copias de conocimiento con el Gestor del Proceso quien les indica sean entregadas a la Subdirección de Gestión para su registro y/o archivo, si por la naturaleza del asunto alguna(s) copia(s) implicara se realice alguna gestión a la(s) área(s) correspondiente(s) se elaborará el turno respectivo.

El Subdirector de Gestión y/o el personal de Apoyo Técnico acudirán los días hábiles a la Unidad Central de Correspondencia del Titular de la Secretaria de Gobierno al menos 3 o 4 veces en intervalos durante el horario de atención al público, con la finalidad de recoger y procesar la correspondencia recibida de manera expedita.

Casuísticamente la elaboración del turno de instrucción podrá diferirse, en aquellos casos en que la correspondencia recibida y registrada previamente en formato libre digital denominado “Seguimiento de Correspondencia SEGOB” lo canalizaran al Director Técnico para su análisis y que por su naturaleza deba acordar directamente con el Titular de la Secretaria de Gobierno el área que dará atención correspondiente.

## **6.2 Clasificación**

Documentos originales dirigidos al Titular de la Secretaria de Gobierno y/o copias de Conocimiento, los cuales generan un turno de instrucción en el Sistema de Gestión de Correspondencia (Lotus Notes).

Una vez verificados los documentos, el personal de apoyo técnico lleva a cabo la clasificación, como es la siguiente: (oficios, solicitudes y/o peticiones, algunas tarjetas informativas, algunos sobres cerrados, algunas invitaciones, folletos y algunas copias de conocimiento dirigidas al secretario y/o a otras dependencias u áreas; que por la índole de la naturaleza del asunto sea competencia de la Secretaria de Gobierno).

El Director Técnico (Gestor del Proceso Clave) o el Subdirector de Gestión indican a que área será turnada la documentación, y en su caso de ser necesario un solo Turno de Instrucción puede ser enviado con copia a diferentes áreas por así requerirlo el asunto.

### **6.2.1 Creación de Turnos de Instrucción.**

#### **6.2.1.1 Control en Sistema.**

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

### 6.3 Registro de la Documentación

El Subdirector de Gestión indica al personal de Apoyo Técnico para que asigne número de folio (el cual está conformado por las siglas “SG” Secretaría de Gobierno y un número consecutivo que comienza con el folio 00001 sucesivamente hasta donde se quede en el último día hábil del año, reciclándose al siguiente año el mismo procedimiento o cuando haya relevo de Administración Gubernamental).

Así mismo, el personal de Apoyo Técnico procede al registro en formato libre digital denominado “Seguimiento de Correspondencia SEGOB” anotando en las últimas columnas en color rojo de este formato los apartados correspondientes como son los siguientes datos: (entregado a la Subdirección de Gestión “columna color azul significa que el documento está en poder de esta área”, fecha de captura, folio, fecha del documento, solicitante, descripción, área de destino de documento, fecha de acuse).

De igual manera en el mismo formato las copias de conocimiento previamente recibidas y marcadas en color rojo por la(s) recepcionista(s) de correspondencia en la Unidad Central del Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo, se registran los siguientes datos: (fecha de captura, fecha del documento, solicitante, descripción, área de destino de documento). Procediendo a archivar en carpetas debidamente codificadas, para su guarda apegada a la Ley de Archivos del Estado de Hidalgo, Artículo 18, dichas carpetas se encuentran en el área de la Subdirección de Gestión para su consulta.

### 6.4 Generación de Turno de Instrucción

El seguimiento y medición de los turnos comienza a partir de su registro en el Sistema Lotus Notes, donde el Subdirector de Gestión y/o personal de Apoyo Técnico, capturan en el Sistema de Gestión de Correspondencia (Lotus notes) los datos siguientes:

- No. Folio (Asignación previa con foliador en documentos y captura en Sistema).
- Fecha de registro *en Sistema Lotus Notes*
- *Fecha de Recibido en Recepción del Despacho*
- *Datos del solicitante: (Nombre, cargo, dependencia, domicilio, calle, c.p. teléfono, municipio, región, colonia y comunidad).*
- *Datos del Asunto: (referencia, asunto y fecha de recibido, apoyo).*
- Datos del remitente: (Nombre, cargo, Dependencia).
- Instrucción: (turnar a:, Instrucción:).
- **Director Técnico (quien Autoriza el Turno de Instrucción)**
- **Nombre del Director Técnico (automáticamente lo asigna el Sistema Lotus Notes)**

En los segmentos datos del remitente y datos del solicitante se registrará N/A (No Aplica) cuando no exista información del remitente o del solicitante.

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

Podrán realizarse y enviarse turnos de instrucción a otras áreas con las copias de conocimiento "C.C.P. (con copia para) Secretario de Gobierno y/o Titular de la Secretaría de Gobierno en turno", que por la naturaleza del asunto sea competencia de la Secretaría de Gobierno del Estado de Hidalgo.

El Subdirector de Gestión y/o personal de Apoyo Técnico, imprime el Turno de Instrucción Formato FOSG7-01 en un tanto, en caso de deficiencia en el Sistema Lotus Notes se utiliza de manera provisional el formato de Turno Manual código FOSG7-02.

### 6.5 Autorización de Documentación

Una vez que los turnos de Instrucción se ordenan, con su documentación adjunta son revisados, por el Subdirector de Gestión, para después pasar a firma de autorización del Director Técnico (Gestor del Proceso Clave), y en caso de ausencia son firmados por el Subdirector de Gestión.

### 6.6 Envío de Documentación

El Subdirector de Gestión y/o el personal de Apoyo Técnico del área de Subdirección de Gestión, en el momento que recibe los turnos de instrucción firmados y autorizados, fotocopia el turno para crear acuse, se clasifican por área, se verifica si contienen anexos para integrarlos y por medio de Enlaces Operativos reparte la documentación completa al área correspondiente antes de las 16:30 horas, recabando los sellos en el acuse de recibo respectivo para consulta y/o archivo procediendo el personal responsable de Apoyo Técnico a archivar en carpetas debidamente codificadas, para su guarda apegada a la Ley de Archivos del Estado de Hidalgo, Artículo 18 dichas carpetas se encuentran en el área de la Subdirección de Gestión para su consulta.

En el caso particular de las áreas que físicamente se encuentren fuera de la Cd. de Pachuca, la Subdirección de Gestión con la finalidad de agilizar la recepción y atención de los asuntos, escaneará los documentos y anexos correspondientes para su envío vía correo electrónico a los Enlaces Lotus Notes, procediendo a su envío físico en alcance a las oficinas correspondientes, (se determina que algunas áreas podrán realizar sus envíos por el mismo procedimiento de manera interna).

#### 6.6.1 Producto y/o Servicio No Conforme.

Para los asuntos que no puedan ser Terminados o Atendidos en los términos establecidos, y con la finalidad de que el Producto y/o Servicio No Conforme sea identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencionada se procederá de acuerdo al "Procedimiento del Producto y/o Servicio No Conforme" (código PRCG8-02), conforme a lo señalado en el formato "Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme" (FOCG8-10), cuyo seguimiento se presentara dentro de la reunión interna de seguimiento correspondiente y en la reunión de revisión por la Dirección.

La definición de producto, requisito del producto y producto no conforme (véase "Procedimiento del Producto y/o Servicio No Conforme" código PRCG8-02)



**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

La forma de tratar el Producto y/o Servicio no Conforme, (véase “Procedimiento del Producto y/o Servicio No Conforme” código PRCG8-02)

### 6.6.2 Seguimiento, Identificación del Producto.

Los encargados de las unidades centrales de correspondencia de las distintas áreas operativas que conforman y/o dependen de la Secretaría de Gobierno tienen la responsabilidad de validar que los Turnos de Instrucción sean de su competencia a fin de evitar que por error se realicen físicamente turnos de instrucción equivocados que pudieran causar retrasos innecesarios para la atención oportuna de los mismos.

El personal de Apoyo Técnico una vez que ha enviado por Sistema Lotus Notes los Turnos de Instrucción, recibe acuse y procede al registro en formato libre digital denominado “Seguimiento de Correspondencia SEGOB” anotando en las últimas columnas en color rojo de este formato los apartados correspondientes como son los siguientes datos: (área de destino de documento y fecha de acuse), así mismo se cambia el status de Nuevo a Turnado en el Sistema de Lotus Notes.

### 6.7 Almacenamiento de Información del Sistema Lotus Notes

La información del Sistema de Gestión de Correspondencia se almacena en un servidor que se encuentra alojado en el SITE (Espacio donde se encuentra almacenado físicamente el equipo que contiene la información del servidor) de la oficina de Modernización e innovación Gubernamental del Gobierno del Estado de Hidalgo, por tal motivo no es necesario realizar respaldos locales.

Con esto se garantiza que, por cualquier contingencia ajena al operativo, en el cual tenga pérdida parcial o total de su información, el usuario tendrá acceso al Sistema en tiempo y forma en el momento de instalarle y configurarle nuevamente el Sistema (Lotus Notes).

### 6.8 Verificación Vía Electrónica en las Áreas

El personal de Apoyo Técnico verifica que los enlaces Lotus del Sistema de Gestión de Correspondencia (Lotus Notes) en las diferentes áreas, se les haya turnado en el Sistema Lotus Notes, los Turnos de Instrucción en un tiempo de 2 días hábiles, de acuerdo a lo establecido en la Ficha Técnica del Indicador 3 Estatus de turnos “Turnados” (Enviados) para Turnos de Instrucción del Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública (POSG8-01), a partir de que se registra el documento en el mismo.

Es compromiso de los Subsecretarios, Directores Generales, Organismos Públicos Descentralizados, Órganos Desconcentrados, Órgano Interno de Control de la Secretaría de Gobierno y las áreas que también conforman la Secretaría, responder con eficiencia y oportunidad la documentación remitida a sus áreas, así mismo los turnos de instrucción que fueron turnados (enviados) a las áreas correspondientes deberán ser recibidos en un tiempo no mayor a los 3 días hábiles, de acuerdo a la Ficha Técnica del Indicador 2 “Estatus de turnos de instrucción sin actualizar a recibidos” del Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública (POSG8-01).

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

*La fecha de Atención y/o Terminación de un asunto, estará determinado por lo señalado en el propio documento de la solicitud, sin embargo para los asuntos en los que en el cuerpo de la solicitud del peticionario no se señale una fecha definida de atención o bien por así requerirlo, los turnos de instrucción enviados a las áreas, deberán ser terminados o atendidos **de acuerdo al** plazo máximo establecido en la Ficha Técnica del Indicador 1 "Estatus de terminado o atendido para turnos de instrucción" del Manual del Proceso de Seguimiento, Medición y Mejora de la Gestión Pública (POSG8-01). De acuerdo a lo establecido en el formato "Puntos de Verificación y Validación del Producto y/o Servicio No Conforme" FOCG8-10.*

*Los Enlaces Lotus Notes, deben dar seguimiento hasta su conclusión a aquellos asuntos que se encuentren únicamente en el Estatus de Atendido, cuando el trámite dependa del área de la Secretaría de Gobierno, para ello utilizaran dentro del Sistema Lotus Notes, la Función correspondiente dentro del apartado Datos de Turno de lado derecho de la pantalla el botón Actualizar Conclusión que les permita continuar alimentando el Asunto.*

En el caso de que los turnos de instrucción no se concluyan en el plazo máximo establecido, el Encargado de Medición y Mejora de la Gestión Pública envía vía correo electrónico los primeros 5 días hábiles de cada mes al área de la Subdirección de Gestión el concentrado de todos aquellos asuntos que corresponden al Producto No Conforme de las distintas áreas de la Secretaría de Gobierno, donde solicita se de contestación a los asuntos correspondientes a cada área.

Una vez recibidos, el área de la Subdirección de Gestión clasifica de acuerdo a las áreas que tengan Producto No Conforme código PRCG8-02 y por la misma vía electrónica se los remite, ellos a la vez harán la contestación pertinente del asunto. Devolviendo el concentrado ya resuelto, posteriormente el Subdirector de Gestión los registra en el formato Registro del Producto y/o Servicio No Conforme FOCG8-01, recabando la firma del Gestor del Proceso Clave.

Posteriormente en reunión mensual de seguimiento se informará el status de cada uno de ellos.

Los enlaces de Lotus en sus respectivas áreas le darán de manera regular seguimiento al sistema para conocer y actualizar el estado de la información turnada a sus áreas, tomarán conocimiento del asunto remitido, siendo responsables de la contestación oportuna, así como del registro y envío de la correspondencia de salida.

Quedando dicho status registrado en el sistema, los cuales por razones de racionalidad y eficiencia administrativa no son impresos permaneciendo vía electrónica para consulta de los Enlaces Lotus, pudiendo de manera casuística y extraordinaria imprimirse por así requerirlo.

Los puntos tratados en reunión interna mensual y de revisión por la Dirección quedan plasmados en minuta (formato abierto), por lo que una vez recabadas las firmas de los asistentes, este documento se envía en copia a la Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo al procedimiento para la comunicación y revisión por la dirección, (PRCG5-01).

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

## 7. Recursos

Los recursos necesarios para el funcionamiento del proceso son Material de oficina (hojas de papel, carpetas tamaño carta, lapicero, sello de recepción y foliador) equipo de cómputo (computadora, consumibles para equipo de cómputo, tóner) software: Lotus Notes e (Internet) aplicación en Drive de Google.

## 8. Guarda de los Documentos.

Los enlaces Lotus, identifican, verifican, protegen, y salvaguardan los bienes y/o información que es propiedad del usuario en expedientes, cajas, archiveros, anaqueles, almacenes, bóvedas, bodegas, escritorios, sobres, bolsas, mantenimiento a la red, equipo de cómputo, medio magnético y sólo se le dará acceso a dicha información, al personal autorizado de cada área.

### 8.1 Protección de Documentos.

Todas las áreas que integran la Secretaria de Gobierno, son responsables de la preservación de la Correspondencia que se les envía, durante su identificación, manipuleo, archivo. Cuentan con instalaciones debidamente identificadas y que preservan adecuadamente la calidad de la Correspondencia, siempre alejado de fuentes que puedan causar su deterioro. A fin de detectar en la Correspondencia archivada cualquier desviación en cuanto a su estado físico, identificación y cantidad.

## Términos Relativos al Procedimiento.

**NUEVO:** Estado inicial de un asunto. Se genera al registrar un nuevo asunto en el sistema.

**TURNADO:** Este estado, lo adquiere un asunto, cuando una vez revisado, es turnado al área que le compete.

**RECHAZADO:** Un asunto rechazado, será aquel que el área a la cual se le turnó lo regresa, porque no es de su competencia.

**RECIBIDO:** Este estado es asumido por un asunto que es recibido por el área a la cual se le turnó.

**EN PROCESO:** Este estado se le asigna a aquellos asuntos que están en trámite, o que se está trabajando con ellos y que aún no se concluyen.

**CANCELADO:** Cuando la gestión de un asunto se ha iniciado y por alguna razón se detiene el proceso en forma definitiva, el asunto se cancela.

**ATENDIDO:** Estado final de un asunto, cuando dentro del ámbito de la dependencia se ha realizado la gestión correspondiente, sin que ello necesariamente implique su resolución definitiva.

**TERMINADO:** Es el estado final de un asunto, que se determina una vez concluido con el asunto.

Código: PRSG7-01

Referencia: 7.1, 7.2 y 7.5

Fecha de Revisión: AGOSTO - 2017

Versión: 10

Hoja: 12 de 12

**PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA EN LA UNIDAD CENTRAL DEL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE HIDALGO.**

**9. Anexos**

FORMATO DE TURNO DE INSTRUCCIÓN.....	FOSG7-01
FORMATO DE TURNO MANUAL.....	FOSG7-02
FORMATO “REGISTRO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME” .....	FOCG8-01