

MANUAL DE SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS

REPÚBLICA DE PANAMÁ
PROVINCIA DE PANAMÁ
MUNICIPIO DE BALBOA

9.6 Seguimiento de Documentos

Vigencia: 2025

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro y eficiente para el control, registro y seguimiento de los documentos que ingresan y egresan del Municipio de Balboa, garantizando la trazabilidad, respuesta oportuna y archivo adecuado.

2. Alcance

Este manual aplica a todas las unidades administrativas del Municipio de Balboa involucradas en la recepción, trámite, emisión o archivo de documentos oficiales.

3. Definiciones

- Documento recibido: Toda correspondencia que ingresa al municipio desde entidades externas o ciudadanos.
- Documento emitido: Toda correspondencia generada por el municipio con destino a instituciones externas o ciudadanos.
- Seguimiento: Proceso mediante el cual se verifica el estado, movimiento y respuesta de un documento en trámite.

4. Responsables

- Oficina de Secretaría General: Responsable del registro, codificación y distribución de documentos.
- Direcciones y Departamentos: Responsables de dar respuesta o gestionar los documentos según su competencia.
- Archivo Municipal: Custodio de los documentos finalizados y su correcta organización y conservación.

5. Procedimiento General

5.1 Recepción de Documentos

- El personal de recepción registra el documento en el libro digital o físico de entrada.
- Se asigna un número de entrada y fecha.
- Se escanea para respaldo digital.
- Se remite a la Secretaría General para su distribución interna.

5.2 Registro

- La Secretaría General codifica y archiva una copia.
- Se registra en el sistema interno de seguimiento con los siguientes datos:
 - Fecha de ingreso
 - Remitente
 - Asunto
 - Departamento asignado
 - Fecha límite de respuesta

5.3 Trámite Interno

- El documento es enviado al departamento correspondiente mediante formato de traslado o sistema digital.
- Cada responsable debe firmar la recepción y asumir el compromiso de gestión.

5.4 Emisión de Respuesta

- La respuesta debe emitirse en un plazo no mayor a 5 días hábiles, salvo casos especiales.
- La carta o documento de salida se registra en el libro de salida y se archiva una copia.
- Se entrega al remitente por correo electrónico oficial, mensajería u otro medio establecido.

5.5 Archivo y Seguimiento

- Todos los documentos concluidos se archivan física y digitalmente.
- El archivo debe estar clasificado por año, tema y número correlativo.

- Se realiza una auditoría mensual de seguimiento para verificar cumplimiento y tiempos de respuesta.

6. Control y Evaluación

- Se realizará un informe trimestral de seguimiento de documentos.
- Se incluirán estadísticas de recepción, respuesta y tiempo promedio de gestión.
- Se identificarán los cuellos de botella y se propondrán mejoras.

7. Respuesta

Vigencia de 30 días.

