

**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

<b>VERSION</b>	01
<b>VIGENCIA</b>	27-07-2022

<b>Macropoceso</b>	MP09 Logística Institucional
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.1 Envío de correspondencia

<b>OBJETIVO</b>	Distribuir la documentación que las diferentes unidades del banco requieran entregar tanto a unidades internas como a instituciones o entidades ajenas y monitorear su estatus y trayectoria durante el envío, garantizando a los remitentes la entrega de los mismos.
<b>ALCANCE</b>	Este procedimiento inicia desde la recepción de documentos a enviar en el área de correspondencia hasta la verificación de entrega de los mismos a sus destinatarios.
<b>UNIDAD PROPIETARIA</b>	Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental

**1. REFERENCIAS**

1.1. Memorándum No. DSG 128/2017 Indicaciones para el uso de correspondencia.

**2. DEFINICIONES**

TERMINO	DEFINICION
2.1 Courier	Servicio de mensajería internacional
2.2 Destinatario	Persona a quien va dirigida la correspondencia
2.3 DSGYGA	Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
2.4 Remitente	Persona quien envía la correspondencia
2.5 Servicio de mensajería exprés	Servicio de mensajería solicitado a demanda con el cual no se tiene ningún contrato.

**3. NORMAS DE EJECUCION DEL PROCEDIMIENTO**

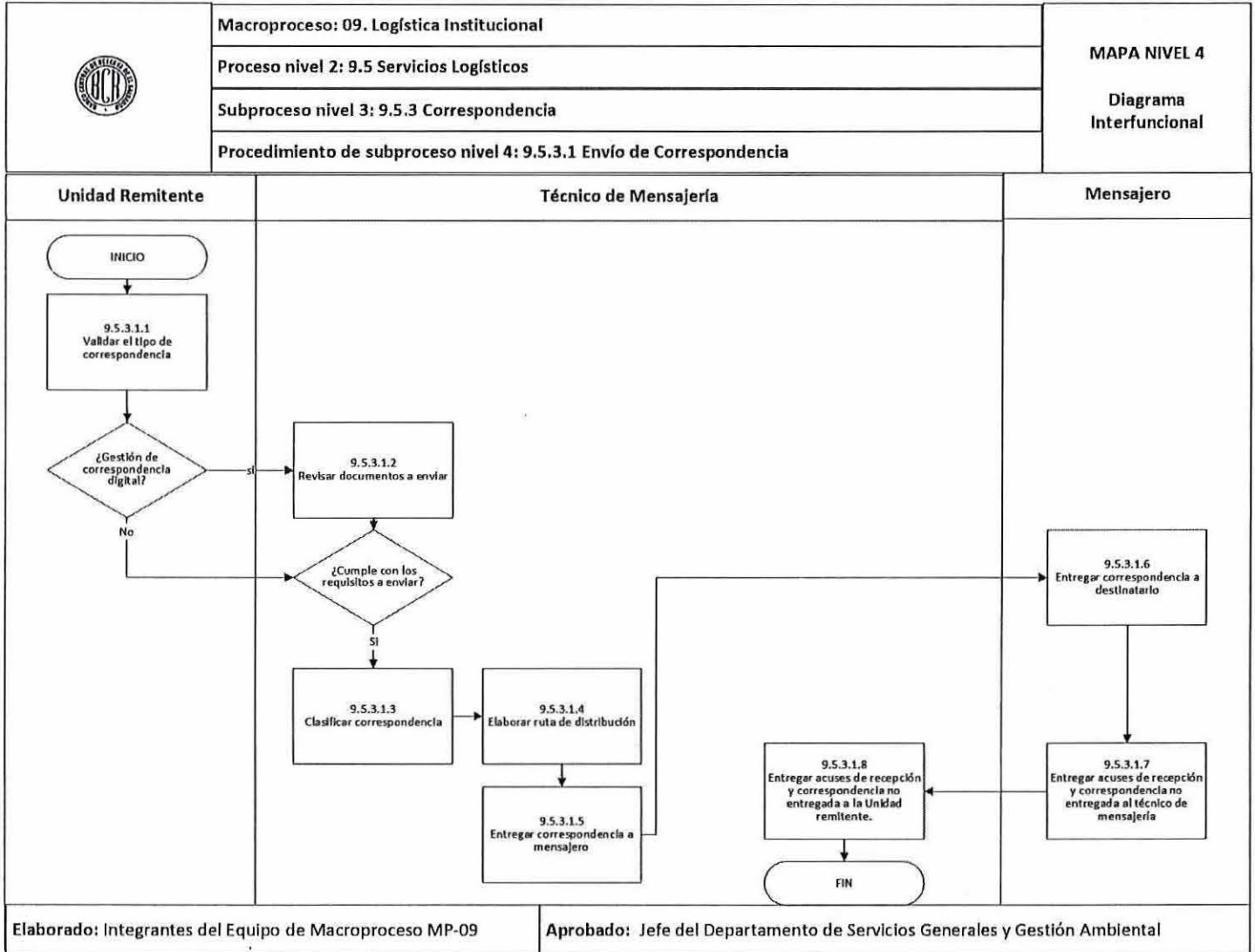
- 3.1 La correspondencia para envío externo se recibe hasta las 9:45am por la mañana, y hasta la 1:45pm por la tarde.
- 3.2 Los horarios para envío de correspondencia al edificio centro son 9:45am, 1:45pm y 3:15pm.
- 3.3 El horario para envío de correspondencia al Museo y Biblioteca "Luis Alfaro Duran" es a las 11:00 am.
- 3.4 El mensajero interno realizará un recorrido a las 9:45am y a la 1:45pm por las siguientes áreas:
  - 3.4.1 DDH
  - 3.4.2 DAC
  - 3.4.3 DSGYGA
  - 3.4.4 CIEX
- 3.5 No se podrán enviar por correspondencia documentos u objetos personales, dinero en efectivo, artículos ni prendas de valor.

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda. Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
Aprobado:	Ana Guadalupe Mejía. Gerente de Administración y Desarrollo.
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022



	<b>FICHA DE PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>VIGENCIA</b>	<b>27-07-2022</b>
<b>Macropoceso</b>	MP09 Logística Institucional		
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos		
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia		
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.1 Envío de correspondencia		

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda, Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental	Página <b>2 de 7</b>
Aprobado:	Ana Guadalupe Mejía, Gerente de Administración y Desarrollo.	
Fecha de aprobación: 25 de julio de 2022		





## FICHA DE PROCEDIMIENTO

VERSION  
VIGENCIA01  
27-07-2022

Macropceso	MP09 Logística Institucional
Proceso Nivel 2	9.5 Servicios Logísticos
Subproceso Nivel 3	9.5.3 Correspondencia
Subproceso Nivel 4	9.5.3.1 Envío de correspondencia

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD														
Unidad remitente	9.5.3.1.1	<p><b>Validar el tipo de correspondencia</b> <b>Gestión Correspondencia Digital</b> Deberá ingresar los envíos de correspondencia mediante registros electrónicos o sistema de correspondencia.</p> <p><b>Gestión de Correspondencia Física</b> Deberá entregar los documentos físicos que requieran su distribución por medio del área de correspondencia del DSGYGA, para lo cual deberán cumplir los requisitos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos depositados en sobres o bolsas.</li> <li>• Nombre y unidad del remitente.</li> <li>• Asunto detallado.</li> <li>• Acuse para recepción o copia de documento si este no es confidencial.</li> <li>• Nombre, cargo, teléfono e institución del destinatario. Para el caso de correspondencia interna, colocar nombre y unidad.</li> <li>• Dirección exacta del destinatario.</li> <li>• Cuando se trate de envíos masivos de correspondencia deberá enviar el "Modelo de base en Excel para envío de correspondencia"</li> <li>• Para envíos internacionales, deberá llenar la guía aérea, la cual deberá ser firmada y sellada por el Jefe del Departamento del remitente.</li> </ul> <p>En el caso de envíos nacionales urgentes, el envío deberá ser autorizado por el Jefe del Departamento remitente.</p>														
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">¿Gestión de correspondencia digital?</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Continúa con la siguiente actividad</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Continúa en actividad 9.5.3.1.2</td> </tr> </table>	¿Gestión de correspondencia digital?		Si	Continúa con la siguiente actividad	No	Continúa en actividad 9.5.3.1.2								
¿Gestión de correspondencia digital?																
Si	Continúa con la siguiente actividad															
No	Continúa en actividad 9.5.3.1.2															
Técnico de Mensajería	9.5.3.1.2	<p><b>Revisar documentos a enviar</b> Revisa que los documentos cumplan con todos los requisitos necesarios para su envío</p>														
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">¿Cumple con los requisitos para envío?</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Continúa con la siguiente actividad</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Devuelve los documentos a la unidad remitente. Continúa en actividad 9.5.3.1.1</td> </tr> </table>	¿Cumple con los requisitos para envío?		Si	Continúa con la siguiente actividad	No	Devuelve los documentos a la unidad remitente. Continúa en actividad 9.5.3.1.1								
¿Cumple con los requisitos para envío?																
Si	Continúa con la siguiente actividad															
No	Devuelve los documentos a la unidad remitente. Continúa en actividad 9.5.3.1.1															
Técnico de Mensajería	9.5.3.1.3	<p><b>Clasificar correspondencia</b> Clasifica de acuerdo a la dirección del destinatario y la urgencia el medio por el cual será enviada de la siguiente manera:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Clasificación</th> <th>Medio</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internos</td> <td>Mensajero Interno</td> </tr> <tr> <td>Metropolitanos (Áreas de S.S. con cobertura de acuerdo a contrato de mensajería externa)</td> <td>Mensajero externo</td> </tr> <tr> <td>Nacionales</td> <td>Correo Nacional</td> </tr> <tr> <td>Nacionales urgentes</td> <td>Servicio de mensajería express</td> </tr> <tr> <td>Internacionales</td> <td>Correo Nacional</td> </tr> <tr> <td>Internacionales urgentes</td> <td>Courier</td> </tr> </tbody> </table>	Clasificación	Medio	Internos	Mensajero Interno	Metropolitanos (Áreas de S.S. con cobertura de acuerdo a contrato de mensajería externa)	Mensajero externo	Nacionales	Correo Nacional	Nacionales urgentes	Servicio de mensajería express	Internacionales	Correo Nacional	Internacionales urgentes	Courier
Clasificación	Medio															
Internos	Mensajero Interno															
Metropolitanos (Áreas de S.S. con cobertura de acuerdo a contrato de mensajería externa)	Mensajero externo															
Nacionales	Correo Nacional															
Nacionales urgentes	Servicio de mensajería express															
Internacionales	Correo Nacional															
Internacionales urgentes	Courier															
Técnico de Mensajería	9.5.3.1.4	<p><b>Elaborar ruta de distribución</b> Elabora ruta de distribución de acuerdo a las direcciones, y elabora hoja de ruta para el mensajero.</p>														
Técnico de Mensajería	9.5.3.1.5	<p><b>Entregar correspondencia a mensajero</b> Entrega correspondencia al mensajero para su distribución.</p>														

Revisado: Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda. Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental

Aprobado: Ana Guadalupe Mejía. Gerente de Administración y Desarrollo.

Fecha de aprobación: 25 de julio de 2022



**FICHA DE PROCEDIMIENTO**

VERSION

01

VIGENCIA

27-07-2022

<b>Macropoceso</b>	MP09 Logística Institucional
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.1 Envío de correspondencia

		<p>Quando se trata del correo nacional, se envía el “<b>Modelo de base en Excel para envío de correspondencia</b>” para cotización, y posteriormente recibe el valor a pagar por el envío de la correspondencia y se gestiona un recibo de anticipo para que el Departamento de Tesorería elabore cheques. Una vez hecho el pago, correo nacional retira los documentos y procede con el envío.</p> <p>Quando se trata de entregas nacionales urgentes se llama al servicio de mensajería express para que el documento sea recolectado en el edificio JP II.</p> <p>Quando se trata del Courier, se llama al Courier contratado para recolección de correspondencia. en edificio JP II.</p>
Mensajero	9.5.3.1.6	<p><b>Entrega correspondencia a destinatario</b></p> <p>Entrega la correspondencia en la dirección indicada y solicita al destinatario llenar acuse para recepción de documentos con su nombre, fecha, hora, firma y sello. En caso que la correspondencia no pueda ser entregada, deberá resguardarla y devolverla al técnico de mensajería.</p> <p>Quando se trata de correspondencia interna, entrega correspondencia en las diferentes instalaciones del banco, de acuerdo a programación, y recoge correspondencia de unidades para llevarlas al edificio JP II.</p>
Mensajero	9.5.3.1.7	<p><b>Entrega acuses de recepción y correspondencia no entregada al técnico de mensajería</b></p> <p>En el caso del correo nacional, elaboran acuses de recepción de acuerdo a base de datos recibida y posteriormente remite al Técnico de mensajería los acuses firmados.</p> <p>En el caso de correspondencia interna, el mensajero entrega además la hoja de ruta firmada</p>
Técnico de Mensajería	9.5.3.1.8	<p><b>Entrega acuses de recepción y correspondencia no entregada a la Unidad remitente.</b></p>

6. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	CLIENTE	REQUISITOS DEL CLIENTE/ CRITERIOS DE ACEPTACION
Correspondencia entregada	Unidades BCR	Correspondencia entregada en el tiempo y lugar requerido por la unidad remitente.

7. FORMATOS
7.1. Modelo de base en Excel para envío de correspondencia (Anexo No.1)

8. DOCUMENTOS DE APOYO
N/A

9. VIGENCIA, DISTRIBUCION Y DIVULGACION
9.1 Este procedimiento entrará en vigencia a partir del 27 de julio de 2022 y deroga el aprobado de 31 de enero de 2019.
9.2 La Gerencia de Administración y Desarrollo conservará una copia de este procedimiento como respaldo, enviará original al Departamento de Riesgos y Gestión Estratégica, para su custodia; y entregará copia electrónica al Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental
9.3 Este procedimiento será publicado en el Sistema de Instrumentos Administrativos para consulta general y será divulgado por el Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental a todas las unidades.

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda. Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental	Página 4 de 7
Aprobado:	Ana Guadalupe Mejía. Gerente de Administración y Desarrollo.	
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022	






FICHA DE PROCEDIMIENTO

VERSION 01  
VIGENCIA 27-07-2022

Macropceso	MP09 Logística Institucional
Proceso Nivel 2	9.5 Servicios Logísticos
Subproceso Nivel 3	9.5.3 Correspondencia
Subproceso Nivel 4	9.5.3.1 Envío de correspondencia

Revisado:	Jeysel Jacqueline Cisneros de Osegueda. Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental	 Página 5 de 7
Aprobado:	Ana Guadalupe Mejía. Gerente de Administración y Desarrollo.	
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022	



**FICHA DE PROCEDIMIENTO****VERSION****01****VIGENCIA****27-07-2022**

<b>Macropoceso</b>	MP09 Logística Institucional
<b>Proceso Nivel 2</b>	9.5 Servicios Logísticos
<b>Subproceso Nivel 3</b>	9.5.3 Correspondencia
<b>Subproceso Nivel 4</b>	9.5.3.1 Envío de correspondencia

**HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**

<b>N° de Revisión</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>Texto Actual</b>	<b>Texto Modificado</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>

Revisado:	Jeyse Jacqueline Cisneros de Osegueda. Jefe Interina Departamento de Servicios Generales y Gestión Ambiental		Página <b>6 de 7</b>
Aprobado:	Ana Guadalupe Mejía. Gerente de Administración y Desarrollo.		
Fecha de aprobación:	25 de julio de 2022		





10/10/10