

Proceso:	LOGÍSTICA
Sub proceso:	GESTIÓN DOCUMENTAL

**Procedimiento de trámites y consultas
de documentos**



1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

Permitir el acceso a los funcionarios y empleados del Fondo a un documento o grupo de documentos resguardados en los archivos Especializado de carteras y Archivo Central para apoyar las diferentes gestiones de recuperación.

1.2 Base legal

- a. Mapa de Procesos Institucionales de primer nivel, autorizado en Sesión CA-49 /2017 del 14 de diciembre de 2017.
- b. Instructivo para Administración de Instrumentos Administrativos, Código: INS-IA-001/2009.
- c. Política Institucional de Gestión Documental y Archivos, Código IAF063
- d. Ley de Acceso a la Información Pública, Artículos 42, 43 y 44.
- e. Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, Artículos 47 y 48.
- f. Lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP).

1.3 Ámbito de aplicación (alcance)

Este procedimiento será aplicable a la gestión de documentos y archivos de observancia y cumplimiento para todos los funcionarios y empleados del FOSAFFI que se facuten para el acceso a documentos de archivos de la Institución resguardados en el Archivo Especializado de Documentos y Expedientes de Carteras (AEDEC) y Central.

1.4 Definiciones

- a) **Documento:** Registro de información producida o recibida por el FOSAFFI en razón de sus actividades o funciones y que sirve como testimonio independientemente su soporte, ya sea en forma impresa, magnética, electrónica, audio, imagen, video u otro formato, que es almacenado en archivo impreso o electrónico.
- b) **Documentos de Archivos:** Es la información (documentos, expedientes, etc.) recibidos en el FOSAFFI bajo cualquier modalidad o producidos por un funcionario o empleado del Fondo durante el curso de su gestión o actividades en cumplimiento de sus funciones en la Institución y que se encuentran resguardados en los Archivos Especializado de Documentos y Expedientes de Carteras (AEDEC) y Central



- c) **Expediente:** Conjunto de documentos generados y/o recibidos, ordenados de acuerdo con un método determinado y que tratan de un mismo asunto de carácter indivisible y estructura básica de la serie documental clasificados cronológicamente, éstos pueden ser Expediente de Crédito Administrativo, Expediente de Crédito Judicial, Expediente Administrativo de Gestión, etc.
- d) **Unidad de Gestión Documental y Archivos (UGDA):** Unidad administrativa responsable de crear políticas, manuales, administrar y custodiar los documentos de archivo que se reciban de las diferentes unidades administrativas del FOSAFFI y que forman parte del acervo documental del FOSAFFI.
- e) **Archivo Central:** Espacio físico del FOSAFFI donde es resguardado el conjunto de documentos creados, recibidos y acumulados por los diferentes funcionarios, empleados y unidades administrativas que conforman la estructura orgánica del FOSAFFI en el ejercicio de sus funciones y actividades, remitidos a esta área en su fase de vida semi-activa o inactiva.
- f) **Archivo Especializado de Documentos y Expedientes de Carteras (AEDEC):** Lugar donde se encuentran los documentos y expedientes de consulta inmediata y permanente, de temática especializada (como carteras y activos extraordinarios, entre otros), confidencial o clasificada de esta forma por requerimiento normativo.
- g) **Unidad Administrativa:** Es un componente de la estructura organizacional del FOSAFFI con objetivos y funciones específicas según lo establece el Manual de Organización y Funciones.
- h) **Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI):** Es el sistema informático que se utiliza para el control de préstamos y devolución de documentos y expedientes por parte del personal del FOSAFFI autorizado para utilizarlos o consultarlos.
- i) **Funcionario:** Para el caso de este procedimiento se refiere al Presidente, Gerente General y Jefes de departamentos del FOSAFFI.
- j) **Empleado:** Personal contratado por el FOSAFFI en carácter permanente y por contrato de las diferentes unidades administrativas que en razón de sus funciones o actividades se facultan para el acceso a documentos y archivos de la Institución.
- k) **Acervo Documental:** Se refiere a todos los documentos de archivo que se encuentran resguardados en los Archivos Especializados de Carteras, Central; así como, también en los Archivos de Gestión y Especializados de las diferentes unidades administrativas del Fondo que se encuentran activos, en trámites o pasivos cumpliendo su tiempo de estancia en ellos.
- l) **Consulta:** Forma en que los empleados del Fondo quieren conocer si un determinado documento de archivo se encuentra físicamente en la UGDA ya sea en las base de inventarios de Excel o registrado en el SCDAI, la consulta puede realizarse a través de llamada telefónica, correo electrónico o SCDAI.



- m) **Formularios impresos:** Todos los formularios elaborados en la UGDA para que se puedan realizar préstamos, devoluciones e ingresos de nuevos documentos de archivo, adicional a la solicitud por medio del SCDAI y memorándum.
- n) **Anexos de la solicitud de préstamo:** Documentos de ingreso de documentos de archivo, solicitudes de préstamos y devolución de documentos de archivo.
- o) **DAF:** Departamento Administrativo Financiero.
- p) **DECOREA:** Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos.
- q) **FOSAFFI/Fondo:** Fondo de Saneamiento y Fortalecimiento Financiero.

2. CONTROL INTERNO ASOCIADO

2.1 Insumos del procedimiento

- 2.1.1) Actualización de mejoras al Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI).
- 2.1.2) Autorización de la Gerencia General para creación de usuarios al Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI).
- 2.1.3) Inventarios de documentos originales de garantías, propiedad (Documentos de Archivos).
- 2.1.4) Inventarios actualizados en Excel de todo el acervo documental de FOSAFFI, será otro insumo a considerar en este procedimiento.
- 2.1.5) Rotulación exacta de expedientes de activos extraordinarios, interés social, de cobros administrativo y judicial, demandas, etc.
- 2.1.6) Rotulación exacta de las cajas de archivo.
- 2.1.7) Señalización de las áreas y estantería.
- 2.1.8) Las solicitudes de préstamos de documentos de archivos registrados en el SCDAI.
- 2.1.9) Reportes actualizados de los ingresos, solicitudes y devoluciones que se efectúen.

2.2 Actividades de control

- 2.2.1) Actualizar bases de Excel de las diferentes carteras de créditos de los documentos originales de garantías, propiedad, contratos, expedientes de cobro administrativo y judicial diversas clasificaciones.



- 2.2.2) Actualizar bases en Excel de los activos extraordinarios de diversas clasificaciones y el estado de vigencia o cancelado.
- 2.2.3) Registrar en el SCDAI los ingresos de nuevos documentos de archivo.
- 2.2.4) Registrar en el SCDAI los documentos de archivos que de acuerdo a la LAIP serán clasificados como Reservados.
- 2.2.5) Verificar en el SCDAI las solicitudes de préstamos y entregas definitivas de los diversos documentos de archivo.
- 2.2.6) Atender solicitudes de documentos de archivos; así como, también el descargo y resguardo de las devoluciones de los documentos de archivo.
- 2.2.7) Realizar traslados físicos y actualización en el SCDAI de los nuevos usuarios responsables de los documentos de archivos.
- 2.2.8) Consultar constantemente a las unidades administrativas del DECOREA, Jurídico y Control y Seguimiento sobre la creación de nuevos documentos de archivos para ingresar al SCDAI y posteriormente los usuarios realicen la solicitud formal a través del SCDAI.
- 2.2.9) Actualizar o modificar las base de Excel y el SCDAI en cuanto a la ubicación física de los documentos de archivo debido a su estado de vigente o cancelado.
- 2.2.10) Revisar el SCDAI y presentar a la Sección de Informática solicitudes de mejoras.
- 2.2.11) Firmar memorándum, libro orden book y formularios por recepción documentos de archivos.
- 2.2.12) Revisar expedientes nuevos de las diferentes carteras que tengan sus folder nuevo, rotulado, escaneado y sin manchas en las carátulas externas ni documentos sueltos en la parte interna.
- 2.2.13) Revisar que los documentos originales vengan debidamente escaneados.

2.3 Indicadores de gestión

- 2.3.1. 100% de atención a las solicitudes de los diferentes documentos de archivo efectuadas.
- 2.3.2. 100 % de entrega efectiva de las solicitudes de documentos de archivos por los diferentes empleados del Fondo.
- 2.3.3. 100% de actualización de los inventarios en Excel de las diferentes carteras de préstamos y diversos documentos de archivos recibidos del BCR.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Fases y Actividades	Responsable de la Ejecución
	FASE 1 - Consulta de documentos de archivos	
1	Realizar consulta de manera personal, telefónica, SCDAI o correo electrónico, sobre el o los documentos de archivos de su interés y que se encuentran resguardados en los Archivos Especializado de Documentos y Expedientes de Carteras (AEDEC) y Central.	Funcionario / Empleado



2	Ingresar al Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI), para realizar la búsqueda sobre el o los documentos de archivos de sus interés,	Funcionario / Empleado
3	Identificar y seleccionar la información, verificar su estatus disponible o prestado, si el o los documentos de archivos se encuentran disponible realiza la solicitud.	Funcionario / Empleado
4	Informar a la UGDA por correo electrónico que el o los documentos de archivos se encuentran prestados y solicita la recuperación.	Funcionario / Empleado
5	Confirma el préstamo del o los documentos de archivos, gestiona con el usuario que lo(s) tiene cargado el traslado y realiza el o los descargo(s) e informa al nuevo usuario que se encuentra disponible.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
6	Atender consultas de usuarios para realizar el préstamo del o los documentos de archivos.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
FASE 2 - Solicitud - Atención		
7	Realizar solicitud de préstamo de documentos de archivos en el SCDAI o mediante formularios impresos de solicitud de préstamos. Para los documentos originales es necesario además memorándum firmado por la jefatura del departamento solicitante.	Funcionario / Empleado
8	Revisar solicitud en el SCDAI, formularios impresos de solicitud préstamos o memorándum y verificar en las bases en Excel de documentos de archivos para atender solicitud.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
9	Ejecutar la búsqueda de la solicitud y preparar para ser entregado. Si se trata de documento original prepara memorándum de entrega.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
10	Atender solicitud de préstamo por medio del SCDAI, formularios impresos o memorándum (Realiza el cargo).	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
FASE 3 - Entrega		
11	Comunicar al solicitante que la información está lista para ser entregada en la UGDA.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central



12	Gestionar ante el DAF, DECOREA o Gerencia General el apoyo del ordenanza para que retire de la UGDA el (los) documento de archivo solicitado. De no contar con ordenanzas será el funcionario el responsable de retirar de la UGDA la información.	Funcionario / Empleado
13	Entregar físicamente el o los documentos de archivos requeridos al ordenanza o a la persona que solicita.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
14	Recibir personalmente o a través del ordenanza el (los) documentos de archivos y confirma que sea lo requerido. En el caso de documentos originales firma de recibido el memorándum de entrega.	Funcionario / Empleado
15	Aceptar en el SCDAl la recepción del o los documentos de archivos.	Funcionario / Empleado
FASE 4 - Devolución - Ingreso		
16	Devolver documentos de archivos al finalizar la gestión para lo cual fue prestada, analizando y confirmando la finalización de su trámite para no incurrir en nuevas solicitudes de préstamos en períodos cortos de tiempo.	Funcionario / Empleado
17	Registrar en libro Order book y/o formularios de devolución los documentos de archivos que serán devueltos a la UGDA enfatizando los que son nuevos, en los casos de documentos originales y documentos administrativos elabora memorándum de entrega o devolución y hoja de transferencia documental, respectivamente.	Funcionario / Empleado
17	Revisar documentos de archivos que son devueltos a la UGDA de manera física contra lo descrito en el libro Order book o formularios de entrega y devolución y firma que de recibidos.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
18	Descargar en el SCDAl los documentos de archivos que se reciben en concepto de nuevos o devolución, actualiza el estado en el SCDAl y en las base de documentos de archivo en Excel.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
19	Registrar los documentos de archivo nuevos en el SCDAl y en las bases de documentos de archivo en Excel.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central
20	Colocar físicamente los documentos de archivo recibidos ya sea en calidad de devolución, nuevos y los cancelados en su ubicación determinada y establecida en el SCDAl y bases de documentos de archivo en Excel.	Oficial de Gestión Documental y Archivos / Responsable del Archivo Central



4. RESPONSABILIDADES**4.1. Departamento Administrativo Financiero**

En general es el Departamento responsable a través de la UGDA de la correcta aplicación de este procedimiento.

- a) **Sección de Contabilidad y Finanzas:** Realizar consultas y solicitudes de los documentos correspondientes a sus archivos de gestión y especializado específicamente los documentos enviados para resguardo al archivo central, ejemplo: la serie documental comprobantes contables.
- b) **Sección de Recursos Humanos:** Realizar consultas y solicitudes de los diferentes documentos de sus archivos de gestión y especializado específicamente los documentos enviados a resguardo al archivo central, ejemplo: la serie documental expedientes de personal.
- c) **Área de Mantenimiento:** Realizar consulta y solicitud de los diferentes documentos del archivo de gestión específicamente los documentos enviados para resguardo al archivo central; además del Archivo Especializado de Documentos y Expedientes de Carteras (AEDEC) los expedientes de activos extraordinarios para los procesos de recepción, inspección o visitas, mantenimiento cancelaciones de impuestos municipales y servicios básicos.
- d) En todos los casos estas unidades administrativas realizan solicitudes de préstamos de documentos de archivos bajo las diferentes modalidades y son responsables que sean devueltos a la UGDA con la información actualizada y archivada en las clasificaciones correspondientes.
- e) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.

4.2. Departamento de Comercialización y Recuperación de Activos (DECOREA)

- a) Identificar los diferentes tipos de documentos de archivo que requiere para las distintas etapas de comercialización: Revisar físicamente los documentos de archivos, incorporación de información, actualización de estatus, iniciar el proceso de comercialización, venta o traslado a cobro por la vía judicial.
- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos de archivo bajo las diferentes modalidades y es responsable que sean devueltos a la UGDA con la información actualizada y archivada en las clasificaciones correspondientes.
- c) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.

4.3. Departamento Jurídico

- a) Realizar consultas y solicitudes de los diferentes documentos de archivos con mayor énfasis en los clasificados como documentos administrativos de los archivos de gestión y/o especializados.

- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.
- c) **Sección de Recuperación Judicial:** Solicitar los diferentes tipos de expedientes de cobro judicial para las distintas etapas: Consultar y revisar físicamente los expedientes, incorporación de información, actualización de estatus y arreglos extrajudiciales.
- d) **Sección de Saneamiento Escrituración y Registro:** Solicitar los diferentes documentos de archivos que requiere para las distintas etapas: Revisión física de los documentos originales de garantías y los existentes en los expedientes de cobro administrativo y judicial, actualización de estatus, incorporación de copias de los documentos de cancelación.
- e) En todos los casos estas unidades administrativas realizan solicitudes de préstamos de documentos de archivos bajo las diferentes modalidades y son responsable que sean devueltos a la UGDA con la información actualizada y archivada en las clasificaciones correspondientes.

4.4. Departamento de Auditoría Interna

- a) Realizar consultas y solicitudes de los diferentes documentos de archivos clasificados como documentos administrativos de sus archivos de gestión y especializado como por ejemplo la correspondencia interna y externa; así como, las actas del Comité Administrador respectivamente y todos aquellos requeridos por el Gerente General.
- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.

4.5. Sección de Informática

- a) Realizar solicitud de los documentos de archivos remitidos a resguardo en el archivo central y clasificados como documentos administrativos de su archivo de gestión, específicamente la correspondencia interna; además es la unidad administrativa responsable del perfecto estado de funcionamiento del Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI), realizar las mejoras y corregir los errores o desperfectos que presente este sistema.

4.6. Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales

- a) Realizar solicitudes de los documentos de archivos enviados a resguardo del archivo central y clasificado como documentos administrativos de sus archivos de gestión y especializado, como por ejemplo la correspondencia interna y externa y libres gestiones respectivamente.
- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.

4.7. Unidad Acceso a la Información Pública

- a) Realizar consultas y solicitudes de los diferentes documentos de archivos clasificados como documentos administrativos de sus archivos de gestión y especializado como por ejemplo la correspondencia interna y externa; así como, la información clasificada como Reservada para preparar respuesta a los ciudadanos, además es la responsable solicitar directamente a la



UGDA, bajo las diferentes modalidades los documentos originales de compraventa para ser entregados físicamente a los deudores.

- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.

4.8. Gerencia General

- a) Realizar consultas de los distintos expedientes de cobro administrativo y judicial para las distintas etapas: Revisión física de información existente en los expedientes, verificación de las etapas reportadas, verificación del estatus.
- b) Realizar solicitudes de préstamos de documentos y es responsable que los expedientes y/o documentos solicitados mantengan la misma información como les fue prestados.
- c) Supervisar que las unidades responsables ejecuten lo dispuesto en este procedimiento.
- d) Autorizar las solicitudes de préstamos de las actas de Comité Administrador a través de la asistente de la Gerencia General.
- e) Autorizar a la Sección de Informática las solicitudes de correcciones y mejoras al Sistema de Control de Documentos del Archivo Institucional (SCDAI).
- f) Resolver aquellas situaciones no previstas por este procedimiento ya sea directamente o sometiéndolas a las instancias correspondientes.

5. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN

Procedimiento aprobado por Gerencia General con vigencia a partir del 2 de julio de 2018.

Este procedimiento será divulgado por medio de la Intranet institucional o por otros medios disponibles.

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión original aprobado por Gerencia General el 29 de junio de 2018.

