

**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

<b>Proceso:</b>	<b>Comunicación</b>
<b>Sub proceso:</b>	<b>Comunicación Interna</b>



## 1. GENERALIDADES

### 1.1 Objetivo

Definir las actividades y forma de comunicar y documentar la comunicación interna entre los funcionarios y empleados de una misma o de diferentes unidades administrativas del FOSAFFI, especialmente las relacionadas a los requerimientos internos necesarios para el desarrollo de las actividades y las respuestas a los mismos. Así como definir las actividades para comunicar información institucional por medio de la intranet.

### 1.2 Base Legal

- Política de Comunicación Institucional,
- Mapa de Procesos Institucionales de primer nivel, autorizado en Sesión CA-49 /2017 del 14 de diciembre de 2017.

### 1.3 Ámbito de aplicación (alcance)

Este Procedimiento deberá ser aplicado por todas las personas que participen en las actividades relativas a los requerimientos internos necesarios para el desarrollo de las actividades y las respuestas a los mismos. Procedimiento que abarca desde la emisión del requerimiento, recepción, gestión y respuesta.

Así mismo deberá ser considerado en la realización de las actividades establecidas a fin de comunicar información institucional por medio de la intranet institucional.

### 1.4 Definiciones

**Comunicación Interna:** Es la que se establezca cuando el emisor como receptor pertenezcan a los departamentos, áreas o servicios de los cuales consta FOSAFFI.

**Sistema de Control de Correspondencia:** Es un sistema informático, a través del cual se puede controlar la circulación de la correspondencia entre las unidades del FOSAFFI. (MANTIS)

**Sistema de Control de Memorándums:** Es una herramienta informática que permite asignar un número correlativo diferenciado de cada Unidad Administrativa, que se reinicia cada año.

**Unidades administrativas:** Son todas las dependencias que conforman la estructura organizativa del FOSAFFI, integrando el engranaje necesario para el desarrollo de todas las actividades institucionales.

**Intranet:** Es una red privada dentro del FOSAFFI cuyo objetivo principal es compartir información de interés general y/o específica entre los empleados para facilitar el trabajo en grupo.

---

**DOCUSHARE:** Es un sistema informático que sirve para capturar, indexar, almacenar, automatizar, categorizar, organizar y gestionar del todo el contenido documental de la institución estructurado y sin estructurar para facilitar el uso en etapas posteriores.



**Receptor:** Es aquel empleado o unidad administrativa a quien va dirigida la comunicación.

**Emisor:** El emisor es el empleado o unidad administrativa que emite un mensaje, es decir, constituye una fuente y es el origen de aquello que se pretende comunicar.

## **2. CONTROL INTERNO ASOCIADO**

### **2.1 Insumos del procedimiento**

- a) Memorándums
- b) Requerimiento o respuestas a unidades
- c) Lineamientos
- d) Normativa
- e) Notas
- f) Acuerdos
- g) Informes
- h) Puntos de Comité
- i) Instrucciones de cumplimiento general
- j) Convocatorias
- k) Cartelera
- l) Otras formas de comunicación escrita
- m) Procedimiento para incorporar documentación oficial del FOSAFFI en el archivo digital

### **2.2 Actividades de control**

#### **Requerimientos por medio de memorándums:**

- Incorporar y controlar la numeración correlativa de los memorándums por el sistema de número correlativo de memorándums asignado a cada unidad.
- Revisar que se cumplen con los lineamientos del formato y nomenclatura para la emisión de memorándums o correspondencia oficial.
- Asegurarse que los requerimientos de otras unidades por medio de memorándums se registren en el sistema MANTIS, y contrarlar la actualización realizada por los colaboradores en el mismo sistema hasta su finalización.
- Verificar que los memorándums que se generen en cada unidad, se digitalicen en el sistema Docushare de acuerdo a los lineamientos correspondientes.
- Verificar que se cumplan los plazos de respuesta en caso que se requiera.
- Verificar que la información y correspondencia escrita sea archivada en los expedientes correspondientes.



**Requerimientos por medio de Correo Electrónico:**

- Verificar que los requerimientos por esta vía cumplan con lo dispuesto en la Política de Comunicación, que se refieran a temas institucionales ya sea de tipo informativo o para cumplir actividades laborales.
- Verificar que se depuren las bandejas de entrada con regularidad, haciendo carpetas únicamente con la información que es importante conservar.

**Intranet:**

- Verificar que las Unidades o Comisiones que deban comunicar información institucional de interés para el personal, tengan acceso y puedan subir la información, para la cual la Sección de Informática deberá proporcionar la capacitación y accesos correspondientes o en su caso brindar el apoyo correspondiente.
- Verificación por parte de las Unidades o Comisiones responsables, periódicamente que la información disponible en la intranet esté vigente y sea de utilidad institucional.
- Verificar que la información que se divulga a través de intranet, cuenta con alguna revisión o autorización del Jefe o responsable de la Unidad o Comisión que la divulga.

**2.3 Indicadores de gestión**

- El 100% de la información relacionada con requerimientos para las actividades institucionales y que sean solicitadas a través de memorándums, deberá ser registrada en el sistema MANTIS, y actualizar los estados en lo correspondiente.
- Responder a más tardar dentro de los 30 días siguientes de haber recibido un requerimiento de información, a menos que se justifique un período mayor para la respuesta.
- Divulgar por lo menos 1 evento institucional de forma semanal, a través de la Intranet.

**3. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

**3.1 Envío y Recepción de Correspondencia Interna**

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
	<b>FASE 1 – Preparación de requerimiento de correspondencia a enviar</b>	
<b>1</b>	Preparar el requerimiento de información que se va a remitir a la otra unidad	Técnico o Colaborador



		<b>Seleccionado(Emisor)</b>
<b>2</b>	Gestionar con el personal autorizado el número correlativo de memorándum generado por el programa correspondiente si no se posee usuario autorizado	Técnico o Colaborador Seleccionado(Emisor)
<b>3</b>	Enviar a Jefe inmediato para la autorización del memorándum en caso de requerir autorización	Asistente de Departamento(Emisor)
<b>4</b>	Recibir y verificar la información contenida en el memorándum a enviar cuando sea necesario	Jefe Inmediato(Emisor)
<b>5</b>	Firmar y visto bueno de la información que contiene el memorándum y enviar a la Asistente para que lo remita a la unidad destinada	Jefe Inmediato (Emisor)
<b>6</b>	Recibir memorándum firmado y sacar fotocopia del mismo para su firma de recibido	Asistente de Departamento
<b>7</b>	Enviar memorándum a la unidad destinada para su gestión	Asistente de Departamento
	<b>FASE 2 – Almacenamiento en DOCUSHARE de correspondencia emitida.</b>	
<b>8</b>	Recibe memorándum o correspondencia proveniente de las diferentes Unidades Administrativas	Asistente de Departamento (receptor)
<b>9</b>	Consigna fecha de recepción, sello de recibido y firma en la copia a entregar al remitente.	Asistente de Departamento (receptor)
<b>10</b>	Recibir la copia de la correspondencia debidamente firmada y con la fecha de entrega.	Asistente de Departamento (emisor)
<b>11</b>	Escanear e ingresar al Docushare para su registro memorándum firmado por el receptor	Asistente de Departamento (emisor)
<b>12</b>	Entrega copia al Técnico o Colaborador (Emisor) de correspondencia enviada a la otra unidad para su archivo o seguir la gestión del caso si es necesario	Asistente de Departamento (emisor)
	<b>FASE 3 – Asignación del tratamiento de la correspondencia.</b>	
<b>13</b>	Ingresar la correspondencia al Control de Correspondencia MANTIS para la generación del caso.	Asistente de Departamento (receptor)
<b>14</b>	Remite la información o correspondencia recibida para su conocimiento a la jefatura	Asistente de Departamento(receptor)
<b>15</b>	Revisa que es de su competencia, manda a archivar si es para mero conocimiento del caso o margina al Técnico o Colaborador correspondiente, devolviendo a la Asistente de la Unidad Administrativa	Jefe de Sección o Departamento(receptor)
<b>16</b>	Recibir y verificar las notificaciones, requerimientos y/o marginaciones realizados por la Jefatura de la Unidad Correspondiente	Asistente de Departamento
<b>17</b>	Ingresar las notificaciones, requerimientos y/o marginaciones realizada por la Jefatura al Control de Correspondencia MANTIS para seguimiento	Asistente de Departamento



18	Entregar correspondencia al Técnico o Colaborador, que gestionará la respuesta en su caso	Asistente de Departamento
<b>FASE 4 – Gestión de solicitud o tratamiento de correspondencia</b>		
19	Recibir la correspondencia para la gestión asignada por el jefe correspondiente.	Técnico o Colaborador Seleccionado.
20	Prepara la respuesta del caso para el conocimiento y revisión de la Jefatura	Técnico o Colaborador Seleccionado
21	Presenta el caso a las autoridades para su conocimiento o aprobación si es necesario	Jefe de Sección o Departamento
22	Aprobación de autoridades si es necesario	Comité Ejecutivo/Comité Administrador/Consejo Directivo
23	Notifica lo acordado y aprobado por las autoridades	Jefe de Sección o Departamento
24	Actualiza las gestiones en Sistema de Control de Correspondencia y sigue el trámite de notificación	Técnico o Colaborador Seleccionado
25	Archiva todas las gestiones en el expediente correspondiente y envía a la Asistente de la Sección o Departamento	Técnico o Colaborador Seleccionado
26	Recibir y Verificar el expediente o archivo Generado, que solamente contenga la información requerida del caso que se a gestionado.	Asistente de Departamento
27	Crear archivos de resguardo de cada uno de la documentación, expedientes y archivos generados en todo el proceso de gestión del control de la correspondencia interna.	Asistente de Departamento
28	Finaliza gestión	Técnico o Colaborador
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>		

### 3.2 Utilización del Correo Electrónico

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
<b>FASE 1 – Envió de requerimiento de Información</b>		
1	Ingresar al correo electrónico con el usuario asignado	Usuarios
2	Prepara requerimiento según la necesidad de información	Usuarios
3	Verificar que la información a enviar cumpla las características establecidas en la Política de Comunicación Institucional	Usuarios
4	Enviar el requerimiento según la necesidad de información al destinatario de la unidad administrativa correspondiente	Usuarios
<b>FASE 2 – Resolución de Requerimiento de información por medio de correo electrónico</b>		
5	Recibir requerimientos de información o de alguna gestión de las diferentes unidades administrativas	Usuarios
6	Remitir para conocimiento o autorización de la jefatura	Usuarios



7	Responder cada uno de los correos con la información requerida con copia al jefe inmediato y solicitar acuse de recibido	Usuarios
8	Revisar previamente que la información que se envía por medio de correo electrónico sea según lo requerido y que se encuentre bajo los lineamientos de seguridad de envío de información	Usuarios
9	Enviar el correo electrónico generado con los lineamientos requeridos	Usuarios
<b>FASE 3 – Mantenimiento de la Información en el correo electrónico</b>		
10	Verificar los correos en la bandeja de entrada	Usuarios
11	Actualizar las carpetas donde se reciben los correos electrónicos	Usuarios
12	Analizar el contenido de los correos recibidos, verificando si son notificaciones, instrucciones, anuncios, entre otros.	Usuarios
13	Depurar o eliminar correos o contenidos innecesarios que saturan el servidor	Usuarios
14	Cerrar sesión en el correo electrónico al terminar la jornada laboral	Usuarios
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

### 3.3 Publicaciones en la Intranet

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
<b>FASE 1 – Preparación y Divulgación de Información</b>		
1	Preparar la información que se va a publicar en la intranet institucional, procurando que sea objetiva y de utilidad general	Usuarios
2	Enviar previamente la información a publicar a la jefatura inmediata para su conocimiento y autorización	Usuarios
3	Recibir y verificar la información que se va a publicar, tomando en cuenta que se encuentre dentro de los lineamientos del instructivo de sistema de gestión de la seguridad de la información y dar el visto bueno sobre la información a publicar	Jefatura Inmediata
4	Realizar la publicación en la intranet si se tiene usuario autorizado o hacer el requerimiento a la Sección de Informática	Usuarios
5	Ingresar a la intranet para verificar la información publicada	Usuario
6	Verificar la vigencia de la información para su utilidad o eliminar en caso de no ser necesaria	Usuario
<b>FASE 2 – Mantenimiento de la Información</b>		
7	Verificar que la información dentro de la intranet se encuentre actualizada periódicamente	Técnico colaborador de informática
8	Actualizar la versión de la plataforma que da soporte al sistema de intranet.	Técnico colaborador de informática
9	Realizar copias de respaldo del contenido de la intranet	Técnico colaborador de informática
FIN DEL PROCEDIMIENTO		



#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Asistente Administrativa.** Será la encargada de gestionar la correspondencia o solicitud, interna, hasta que el Jefe de la Unidad Administrativa asigne el Técnico o Colaborador que conocerá de cada caso.
- **Técnico o Colaborador:** El empleado o técnico de cada una de las Unidades Administrativas, que deberá según sus conocimientos específicos gestionar o dar trámite de principio a fin a la correspondencia o solicitud recibida a través de memorándum.
- **Unidades Administrativas.** Según su naturaleza, son responsables de realizar el trámite de forma diligente y deberá de proveer de respuesta en un tiempo prudencial, todo en cumplimiento de la Normativa Interna para cada caso, hasta la notificación al cliente o respuesta a la Unidad Administrativa que requirió de algún trámite o información.
- **Jefes de Departamento o Sección:** serán los encargados de marginar la correspondencia al Técnico, Colaborador o Abogado según la pericia que requiera la correspondencia o notificación a gestionar.

#### 5. VIGENCIA Y DIVULGACION

- a) El presente instrumento, entrará en vigencia de día 1 de agosto de 2018.
- b) Este instrumento administrativo será divulgado por la Unidad de Acceso a la Información Pública través de la Intranet Institucional o por otros medios disponibles, sin restricciones de consulta interna.

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

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

#### 7. ANEXOS

No presenta anexos.

