

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA EXTERNA (ENTRANTE Y SALIENTE)

Proceso:	Comunicación
Sub proceso:	Comunicación externa



1. GENERALIDADES

1.1 Objetivo

Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades y las responsabilidades generales para asegurar una correcta y transparente comunicación externa entre FOSAFFI, clientes, proveedores y público en general, en cuanto a su recepción, distribución y envío de correspondencia o información.

1.2 Base legal

- Mapa de Procesos Institucionales de primer nivel, autorizado en CA-49/2017 del 14 de diciembre de 2017.
- Política de Comunicación Institucional
- Procedimiento para incorporar documentación oficial del FOSAFFI en el archivo digital.

1.3 Ámbito de aplicación (alcance)

Es de aplicación a toda la estructura administrativa del FOSAFFI y sus gestiones de recepción y envío de correspondencia oficial, con los clientes, proveedores y público en general.

1.4 Definiciones

Comunicación externa saliente: Es la forma de comunicar la información oportuna y relevante a los diferentes públicos externos con los que se relaciona la institución.

Comunicación externa entrante: FOSAFFI recibe a diario peticiones o solicitudes relacionadas a los servicios que ofrece, y es la forma de comunicación entre los clientes, proveedores o público en general con el 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).

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

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.



2. CONTROL INTERNO ASOCIADO

2.1 Insumos del procedimiento

- Cartas de resolución de trámites
- Cartas de cobro
- Cartas de notificación
- Solicitudes
- Convocatorias
- Informes
- Correspondencia oficial
- Cualquier otro tipo de correspondencia relacionada

2.2 Actividades de control

- Sin excepción toda correspondencia gestionada a través de la recepción institucional, deberá contener número correlativo, que se obtendrá en el sistema informático de Control de correspondencia MANTIS.
- Se documentará en el MANTIS todo el trámite y seguimiento de la correspondencia ingresada.
- De acuerdo a lo regulado en el Procedimiento para incorporar documentación oficial del FOSAFFI en el archivo digital, deberá escanearse toda la documentación tanto recibida como enviada para su almacenamiento y consulta en el DOCUSHARE.
- Asegurarse que en el caso de la correspondencia externa recibida por el Departamento Jurídico, como oficios, adjudicaciones, inscripciones en el CNR, etc. ya sea proporcionada por apoderados externos o internos, deberán de registrarse en el MANTIS a través de la Recepción.

2.3 Indicadores de gestión

- El 100% de la correspondencia entrante será distribuida a las unidades correspondientes en un tiempo máximo que no exceda las 8 horas hábiles siguientes. Salvo excepciones de extrema urgencia, serán entregadas de inmediato a su destinatario.
- El 100% de la correspondencia saliente deberá ser entregada a su destinatario en un tiempo máximo que no exceda las 16 horas hábiles siguientes. Salvo excepciones de extrema urgencia, serán entregadas de forma prioritaria a su destinatario.
- El 100% de la información externa que ingrese debe ser registrada en el MANTIS y almacenada en el DOCUSHARE.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

3.1 Recepción de correspondencia Externa

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
	FASE 1 – Recepción y asignación a las diferentes unidades.	
1	Recibe la correspondencia, imprime sello del marcador de correspondencia al documento original	Recepcionista
2	Asigna un número correlativo de entrada. (Este comienza desde uno en cada inicio de año)	Recepcionista
3	Ingresar correspondencia al Control de Correspondencia Mantis	Recepcionista
4	Escanea y remite a la Gerencia General/Unidad Administrativa Correspondiente	Recepcionista
	FASE 2 – Recepción de Notificaciones de Diligencias Judiciales (JUR)	
5	Recibir notificación de diligencias judiciales y darle ingreso al MANTIS, asignar el correlativo correspondiente, escanear y enviar mediante correo electrónico a la Jefatura, quien lo hará del conocimiento a la Gerencia General y/o Presidencia según sea el caso	Asistente de Depto. Jurídico
6	Remitir notificaciones a Jefatura para la respectiva asignación a las secciones que gestionarán el caso	Asistente de Depto. Jurídico
7	Recibir, asignar e instruir el seguimiento de la notificación recibida y remitir a la asistente para ingresar la gestión a las Secciones de Recuperación Judicial o Saneamiento, según corresponda	Jefatura, Depto. Jurídico o Jefatura de Secciones del Depto. Jurídico
8	Entregar la notificación asignada al abogado o colaborador que gestiona el juicio de la Sección según corresponda	Asistente de Depto. Jurídico
9	Recibe notificación o correspondencia asignada para la gestión correspondiente	Abogado o Colaborador
	FASE 3 – Recepción de correspondencia y asignación en las diferentes unidades administrativas	
10	Recibe la información o correspondencia proveniente de la Recepción	Asistente de Departamento
11	Remite la información o correspondencia recibida para su conocimiento a la jefatura	Asistente de Sección o Departamento
12	Revisa que es de su competencia, margina a Técnico o Colaborador, devolviendo a la Asistente de la Unidad Administrativa	Jefe de Sección o Departamento
13	Recibir y verificar las instrucciones o requerimientos realizados por la Jefatura de la Unidad Correspondiente	Asistente de Sección o Departamento
14	Entregar a Técnico o Colaborador la correspondencia marginada para su gestión	Asistente de Sección o Departamento
	FASE 4 – Gestión de solicitud o tratamiento de correspondencia	
15	Recibir la correspondencia marginada para la gestión o tratamiento correspondiente.	Técnico o Colaborador Seleccionado.



16	Realiza todas las gestiones de respuesta a la solicitud o correspondencia recibida	Técnico o Colaborador Seleccionado
17	Prepara el caso para el conocimiento de la Jefatura	Técnico o Colaborador Seleccionado
18	Presenta el caso a las autoridades para su conocimiento o aprobación cuando sea necesario	Jefe de Sección o Departamento
19	Aprueba o se da por enterado del caso gestionado	Comité Ejecutivo/Comité Administrador/Consejo Directivo
20	Notifica acuerdo o respuesta en su caso	Jefe de Sección o Departamento
21	Actualiza las gestiones en Sistema de Control de Correspondencia MANTIS	Técnico o Colaborador Seleccionado
22	Archiva todas las gestiones en el expediente correspondiente y envía a la Asistente de la Sección o Departamento.	Técnico o Colaborador Seleccionado
23	Recibir y Verificar el expediente o archivo generado, que solamente contenga la información requerida del caso que se ha gestionado.	Asistente de Sección o Departamento
24	Crear archivos de resguardo de cada uno de los documentos, expedientes y archivos generados en todo el proceso de gestión del control de la correspondencia interna.	Asistente de Sección o Departamento
25	Prepara notificación de respuesta a solicitud o correspondencia al remitente sobre lo aprobado, en su caso	Técnico o Colaborador
	Para el envío de la respuesta, ver el apartado 3.3 Envío de Correspondencia Externa	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

3.2 Recepción de Facturas

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
	FASE 1 – Recepción de Facturas y documentos de gestión Judicial(JUR)	
1	Recibir facturas y/o recibos de Abogados Externos, Ejecutores de Embargo, Curaduría, Peritos, Publicaciones Periódicos y Valúos Libre Gestión.	Asistente de Depto. Jurídico
2	Verificar que la factura contenga las especificaciones que la Sección de Contabilidad requiere para su trámite de pago.	Asistente de Depto. Jurídico
3	Remitir al Abogado/Colaborador Jurídico para proceda a la revisión tanto de la factura original, como de la documentación que respalda.	Asistente de Depto. Jurídico
	FASE 2 – Gestión de la factura	
4	Verifica que el monto a pagar corresponda a los Honorarios estipulados, así como también la documentación de respaldo que	Abogado o Colaborador Seleccionado



	ampara la ejecución del servicio prestado, debiendo consignar los datos del crédito y proceso que ha originado la factura	
5	Elabora Memorándum de remisión de documentos y anexo cuadro informativo con detalle del caso que dio origen a la factura presentada y se traslada a la Jefatura de la Sección de Recuperación Judicial para revisión y firma, esta actividad deberá realizarse semanalmente.	Asistente de Depto. Jurídico
6	Autoriza y firma tanto las facturas como el cuadro informático en caso de ser procedente, si hubieran inconsistencias lo devuelve al colaborador	Jefatura de la Sección de Recuperación Judicial
7	Trasladar al Especialista en Valúos (Arquitecto) las facturas de Peritos (Valúos Judiciales), para que este emita opinión técnica	Asistente de Depto. Jurídico
8	Analiza y devuelve Valúos Judiciales anexando opinión técnica del peritaje realizado	Especialista en Valúos
9	Recibir valúo judicial junto con opinión emitida	Asistente de Depto. Jurídico
10	Remite tanto la factura presentada por el perito como la opinión de Tecnico en Valúos al Abogado o Colaborador que está gestionando el caso para que ejecute la actividad identificada en el numeral 4	Asistente de Depto. Jurídico
11	Devuelve valúo y factura revisada a la Asistente de Depto. Jurídico	Abogado o Colaborador Seleccionado
12	Remite a la Jefatura del Departamento Jurídico Memorándum con el cuadro de facturas originales para su respectivo visto bueno.	Asistente de Depto. Jurídico
13	Otorga visto bueno y entrega a la Asistente de Depto. Jurídico cuadro de facturas firmado para su respectiva remisión a la Gerencia General, en caso de encontrar inconsistencias devuelve al colaborador	Jefatura Depto. Jurídico
14	Remitir a la Gerencia General cuadro con facturas originales para la respectiva autorización.	Asistente Depto. Jurídico
15	Devolver a la Asistente de Depto. Jurídico cuadro de facturas originales con visto bueno y autorización de la Gerencia General	Asistente Gerencia General
16	Remitir factura original con copia de antecedentes y/o documentación de respaldo al Departamento Administrativo para el respectivo trámite de pago	Asistente de Depto. Jurídico
17	Fotocopiar cada factura y antecedentes y/o documentación de respaldo para entregar al Abogado/Colaborador Jurídico para que sea incorporado al expediente del juicio.	Asistente de Depto. Jurídico
18	Escanear y archivar el Memorándum junto con cuadro anexo, para el control correlativo de Memorándums en el Docushare	Asistente de Depto. Jurídico
19	Dejar constancia de copia de factura y documentación de respaldo	Abogado o Colaborador



en el expediente judicial correspondiente	Seleccionado
FIN DEL PROCEDIMIENTO	

3.3 Envío de Correspondencia Externa

No.	FASES Y ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN
FASE 1 – Generación de la Correspondencia		
1	Elabora la carta respuesta a la correspondencia recibida y remite a Asistente de Departamento para su trámite de envío	Técnico, Colaborador, Abogado Seleccionado
2	Verificar que la redacción de la correspondencia sea la adecuada	Asistente de Departamento
3	Asignar un número correlativo de salida en original y copia. (Este comienza desde uno en cada inicio de año).	Recepcionista
4	Recibir la correspondencia a enviar con la dirección especificada y otras instrucciones	Recepcionista
FASE 2 – Gestión de Envío de la Correspondencia Externa		
5	Coordinar el envío al destinatario con el motorista u ordenanza.	Recepcionista
6	Entregar la correspondencia a su destinatario	Motorista u Ordenanza
7	Entregar la copia con acuse de recibido de la correspondencia a la recepcionista	Motorista u Ordenanza
8	Recibir y remitir la correspondencia con acuse de recibido a las Asistente de Departamento correspondiente	Recepcionista
9	Escanear la correspondencia documento (con acuse de recibido) y éste queda almacenado temporalmente en una carpeta "Paper Port", en la cual deberá identificarlo con el número correlativo que se le asignó desde su inicio, para posteriormente subirlo definitivamente al sistema denominado "DOCUSHARE", en la carpeta "Saliente".	Asistente de Departamento
10	Ingresar la correspondencia con acuse de recibido a los expedientes	Asistente de Departamento
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Recepción: se encargará de recibir, registrar y asignar la petición o solicitud presentada por el cliente o interesado en el sistema MANTIS y distribuirla a la unidad administrativa correspondiente. Así como también estará a cargo del envío de la correspondencia de resoluciones o respuestas a los clientes, proveedores, público en general y otras instituciones.



4.2 La Gerencia General o Jefaturas: asignarán cada petición o solicitud al ejecutivo o colaborador competente para su trámite

4.3 Técnico, o colaborador: dará el trámite correspondiente de acuerdo a la Normativa Interna del FOSAFFI, y posterior a la respuesta o resolución dada a conocer al cliente, interesado u otro, hará el cierre de la gestión en el sistema MANTIS.

4.4 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 del FOSAFFI a 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.

