**Procedimiento ….**

**Procedimiento de control de correspondencia externa (entrante y saliente).**

|  |  |
| --- | --- |
| Proceso: | Comunicación |
| Sub proceso: | **Comunicación externa** |

# GENERALIDADES

## 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.

# 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.

# DESCRIPCION 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 | Ingresa 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. Juridico |
| 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 envia 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 envió de la respuesta, ver el apartado 3.3 Envió 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 ampara la ejecución del servicio prestado, debiendo consignar los datos del crédito y proceso que ha originado la factura | Abogado o Colaborador Seleccionado |
| **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 en el expediente judicial correspondiente | Abogado o Colaborador Seleccionado |
|  | FIN DEL PROCEDIMIENTO |  |
|  |  |  |

## 3.3 Envió 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 Envió 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 acause de recibido a los expedientes | Asistente de Departamento |
|  | FIN DEL PROCEDIMIENTO |  |

# 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.

# 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.

# CONTROL DE CAMBIOS

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

# ANEXOS

No presenta anexos.