

INSTRUCTIVO PARA LA ELABORACIÓN, ENVÍO, RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.

CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha de cambio | Realizado por | | Solicitado por | | Descripción del cambio |
|-----------------|---------------------------------|--------------|----------------|---------|---|
| | Nombre | Cargo | Nombre | Cargo | |
| 10-2024 | Dr. Edwin Álvarez Abril 2024 | Asesor Legal | Karla Ramirez | Gerente | Aplicación Normativa defensa del consumidor, quejas y reclamos. |

I. OBJETIVO

Normar la elaboración, envío, recepción y respuesta de comunicaciones internas y externa, a fin de asegurar un orden, en beneficio de una gestión eficiente, eficaz y transparente de Finanfondo FCPC.

II. ALCANCE

Los procedimientos establecidos en este Instructivo son de aplicación obligatoria para el personal en relación de dependencia y servicios profesionales de Finanfondo FCPC, Asamblea de Representantes, y Comités designados.

III. GLOSARIO

COMUNICACIÓN INTERNA. – Es el documento con el cual se remite o solicita información entre los departamentos administrativos de FINANFONDO FCPC.

COMUNICACIÓN EXTERNA. - Es el documento con el cual se remite o solicita información a organismos, instituciones, proveedores, y otros remitentes o destinatarios externos.

COMUNICACIONES. - Es el mecanismo a través del cual se canalice la solicitud y entrega de información.

Con el propósito de estandarizar la denominación de las comunicaciones internas, se han definido los siguientes documentos a utilizar:

- **MEMORANDO.** - Es un documento escrito remitido a uno o varios destinatarios que servirá para comunicarse exclusivamente entre los responsables de los

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

departamentos administrativos del fondo, con el objeto de: solicitar e intercambiar información, solicitar información de gestión y atención, solicitar o comunicar recomendaciones, instrucciones, informes o disposiciones; o, cualquier otro asunto inherente a las actividades normales del fondo.

- **OFICIO.** - Es el documento que se utilizará exclusivamente para solicitar o remitir comunicaciones externas de Finanfondo FCPC; e internamente cuando los destinatarios sean los miembros de Asambleas y Comités., cuando los cuerpos colegiados remitan un oficio el texto debe ser conocido y aprobado en el seno de sesión.

CORREO ELECTRÓNICO. – es el medio digital que permite el intercambio de mensajes entre distintas computadoras interconectadas a través de una red.

DEFENSOR DEL CLIENTE:

Es responsabilidad de la Asamblea de Representantes designar al Defensor del Cliente en Finanfondo, mismo que será una persona externa, bajo servicios profesionales.

DESTINATARIO: Es la persona natural o jurídica a quien está dirigida la comunicación.

EX PARTICIPE. - La calidad de partícipe se perderá por:

- Haber terminado su relación de dependencia por cualquier causa con el Ministerio de Economía y Finanzas o el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Por la liquidación de la cuenta individual previo cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente y el Estatuto;
- Por haber incurrido en mora de pago del aporte personal, por más de tres meses consecutivos;
- Por desafiliación voluntaria de acuerdo a la normativa vigente;
- Por exclusión de acuerdo al estatuto.

ENTES DE CONTROL. - Instituciones gubernamentales que norman el funcionamiento de Finanfondo FCPC.

FIRMA ELECTRÓNICA. - Es el documento virtual que certifica la vinculación de la firma electrónica con una persona determinada; es la equivalencia de la firma manuscrita ya que tiene la misma validez legal.

FIRMA FÍSICA. - Es la firma manuscrita realizada con el puño y letra de quien la suscribe.

IV. ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES, RESPUESTAS Y REQUERIMIENTOS. -

a. .

Página 2 de 19

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

- b. Asamblea de Representantes: Podrá ser suscrito por todos sus integrantes o por la mitad más uno, una vez que se haya conocido y aprobado en sesión del cuerpo colegiado.
- c. Comités: podrá ser suscrito por quien preside cada comité o por el secretario de cada Comité.
- d. Gerente: Podrá ser suscritos por el Representante Legal.
- e. Responsables de áreas: suscrito por la contadora o la coordinadora de inversiones del fondo.

PARTÍCIPE. - Son partícipes de FINANFONDO FCPC las/las afiliadas/os al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y que sean servidoras/es con relación de dependencia en el Ministerio de Economía y Finanzas y el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, que mediante la suscripción de una solicitud expresan -de forma libre y voluntaria- su decisión de adherirse al Fondo, a través de la suscripción de un contrato de adhesión y el pago de las aportaciones establecidas en este Estatuto.

V. POLÍTICAS DE LA INFORMACIÓN:

El Fondo Complementario Previsional Cerrado de Cesantía del Ministerio de Economía y Finanzas y del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador FCPC, pensando en el bienestar de sus partícipes pone a su disposición el instructivo para la atención de consultas, quejas y reclamos. Los canales por los cuales los partícipes podrán presentar sus consultas, quejas o reclamos es a través de:

- Medio digital, a través de correo defensor@finanfondo.com, asamblearepresentantes@finanfondo.com, gerencia@finanfondo.com
- Medio físico, en nuestra oficina del Fondo ubicada en la Av. Amazonas No. N21-147, entre Robles y Roca, edificio Río Amazonas, oficina Río Amazonas de la ciudad de Quito, habrá a su disposición formularios para que presenten su consulta, queja o reclamo.

La consulta, queja o reclamo manifestado por el partícipe será puesto a consideración de los funcionarios y del representante legal, los que resolverán las consultas, quejas y/o reclamos de forma imparcial, evitarán resolver los casos por afectos o desafectos que supongan un conflicto de intereses.

Son obligaciones del defensor del cliente:

- Brindar información clara, comprensible, completa, veraz y oportuna sobre la tramitación de las quejas, consultas o reclamos presentados.
- Despachar de manera ágil, oportuna y motivada las quejas, consultas y reclamos presentados por las y los partícipes del Fondo.
- Resolver los requerimientos de forma independiente.

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

Procedimiento para la tramitación de las consultas, quejas y reclamos: Una vez recibida la consulta, queja o reclamo por parte del partícipe, a través de correo electrónico en las siguientes 24 horas hábiles, se notificará la recepción de la misma. En la fe de recepción constarán los documentos receptados con indicación de sus fojas y/o anexos.

En la fe de recepción se indicará el tiempo término de respuesta que se dará a la consulta, queja o reclamo.

El Fondo llevará un archivo digital y físico, ordenado en forma cronológica las consultas, quejas o reclamos de las partícipes incluidas todas las actuaciones relativas al mismo. Las consultas, quejas y reclamos deberán ser conocidas y resueltas en el término máximo de quince (15) días, desde su recepción.

De manera aleatoria se monitoreará a los partícipes que han interpuesto una consulta, queja o reclamo en la entidad controlada. El defensor mediante los números de telefónicos o correos electrónicos u otros medios, deberá contactarlos para conocer sus expectativas sobre los servicios prestados.

El nivel de satisfacción de los partícipes se medirá en razón de las gestiones realizadas por parte del Fondo, durante todo el periodo que dure el proceso de la atención de las consultas, quejas y/o reclamos, en tal sentido considerará los siguientes criterios:

- **Efectividad:** Se debe evaluar con las y los consumidores financieros y/o beneficiarios si se ha logrado el impacto deseado, es decir, si se ha satisfecho la necesidad que motivó el requerimiento.
- **Eficacia:** Determinar si se brindó la información solicitada o se dio la solución requerida.
- **Eficiencia:** Fijar el tiempo transcurrido para la resolución del requerimiento realizado.

El instructivo, así como los formularios, modelos o plantillas que el Fondo expida para el efecto deberán ser publicados en sus portales web oficiales y mantenerse publicados. Los partícipes del Fondo tendrán acceso gratuito y sin ningún tipo de limitación a esta información.

VI. ENVÍO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS.

- a. Las comunicaciones internas desde y hacia la Gerencia; y, entre áreas diferentes se hará mediante memorando, u oficio cuando estén dirigidas a la Asamblea de Representantes, y Comités, elaborado en original y copia.
- b. Las resoluciones tomadas por los miembros de la Asamblea de Representantes, y Comités, serán comunicadas mediante oficio;

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

- c. La confirmación de la entrega – recepción de las comunicaciones internas se hará con la firma y sello del destinatario en la copia del documento entregado.
- d. La confirmación de la recepción de una comunicación interna mediante correo electrónico será máximo hasta un día posterior a la fecha de recepción del mail de notificación. En el caso de comunicaciones en las que el remitente requiera validación o rectificación del contenido, el destinatario deberá responder en un tiempo máximo de 2 días posteriores a fecha de recepción.
- e. Todo email que se envíe para comunicar disposiciones / resoluciones deberá ser remitido con la opción “confirmación de entrega”.
- f. La sola recepción del email que contiene el detalle de la comunicación interna, comprende el conocimiento del contenido y su cumplimiento.
- g. La no confirmación vía email por parte del destinatario de la comunicación interna, no lo exime de la responsabilidad del conocimiento del contenido y su cumplimiento.
- h. Dependiendo del tipo de destinatario del correo electrónico se considerará las siguientes responsabilidades:
 - **De:** Será un solo trabajador o partícipe quien remitirá el detalle de la resolución, este es responsable del contenido de la resolución que se está comunicando.
 - **Para:** Será uno o varios trabajadores o partícipes que conocerán, acatarán, darán cumplimiento o respuesta al contenido de la resolución.
 - **CC:** Será uno o varios trabajadores o partícipes que conocerán el contenido de la comunicación, como información para el ejercicio de sus funciones.
- i. Las comunicaciones dirigidas a entidades externas se harán mediante oficio, y se utilizarán sobres y papel membretado.
- j. En el sobre, es obligatorio incluir los datos completos del destinatario, nombre, cargo, empresa/institución, dirección completa y teléfono, además de la fecha y número del oficio a remitirse.

VII. DE LA RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS.

- a. Las comunicaciones externas remitidas por personas naturales o jurídicas serán recibidas por Apoyo administrativo o asistente administrativo contable.
- b. En los documentos recibidos se consignará la fecha y hora de ingreso; y se los direccionará a la Gerencia y/o a las distintas áreas según el destinatario.

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

- c. La recepción de las comunicaciones se realizará en días y horas laborables, los documentos recibidos fuera de ese horario serán recibidos y registrados con la fecha del día siguiente.
- d. Previo a la recepción de una comunicación se verificará que esté correctamente diligenciada al Fondo y que, de ser el caso, se adjunten los documentos soporte.
- e. El Gerente por medio de una sumilla, designará los responsables de la atención y ejecución del contenido del documento. La disposición de Gerencia irá en la parte frontal de primera hoja de la comunicación y su alcance es para todas las hojas del documento.
- f. La responsabilidad de analizar y responder el requerimiento será asignada a un solo trabajador del fondo, quien a su vez coordinará con los encargados de las demás áreas/departamentos el cumplimiento de las disposiciones efectuadas por el Gerente;
- g. La sola recepción de la comunicación sumillada por Gerencia, comprende el conocimiento y cumplimiento del contenido de la comunicación.
- h. Será responsabilidad del personal de FINANFONDO FCPC, verificar diariamente la correspondencia digital remitida por el ente de Control u otros organismos y diligenciarla a quien corresponda.

VIII. SIGILO DE LA INFORMACIÓN

- a. Todo el personal involucrado con el presente proceso tendrá la obligación de mantener la confidencialidad sobre la información contenida en los documentos que envíe o reciba; de acuerdo a lo que determinan las políticas de seguridad de la información establecidas en FINANFONDO FCPC y a lo que determinan las leyes aplicables y disposiciones de los organismos de control.

IX. FUNCIONES DE LOS GENERADORES Y/O CUSTODIOS DE LOS ARCHIVOS DE LA GESTIÓN

- a. Llevar un control estricto del número consecutivo y ordenado que le corresponda a cada tipo documental de la información.
- b. Creación de una carpeta donde se ordenará y archivará en forma cronológica y consecutiva la documentación impresa misma que será debidamente etiquetada con el nombre o asunto de la información.
- c. Todas las carpetas deberán estar debidamente etiquetadas con un modelo estándar de membrete
- d. La documentación generada y recibida por el custodio de la información deberá ser digitalizada en la red compartida de FINANFONDO FCPC como respaldo de la documentación y no como medio sustitutivo del soporte en papel a excepción

Página 6 de 19

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

de la documentación electrónica generada por el sistema ERP Emunay misma que no necesita ser digitalizada

X. POLÍTICAS PARA LA APLICACIÓN Y USO DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

- a. Antes de firmar o hacer uso de un certificado de firma electrónica, deberán verificar que el mismo haya sido emitido por una entidad de certificación acreditada, que se encuentre vigente y en las condiciones adecuadas para su uso
- b. La Firma electrónica tendrá igual validez y se reconocerán los mismos efectos jurídicos que la una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba de juicio; conforme lo establecido en el artículo 14 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.
- c. Los documentos que deban ser suscritos por más de una persona no pueden contener firmas electrónicas y manuscritas a la vez.
- d. En caso de recibir un solicitud o comunicación con firmas inválidas (imágenes pegadas, firmas manuales y electrónicas híbridas, firmas inválidas por aplicativos de revisión) se deberá devolver la documentación a su emisor, a fin de que este pueda corregir la misma y remitir de manera correcta la conformación de firmas.

XI. POLÍTICAS PARA LA CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- a. Los interesados en acceder a una copia de documento certificado, deberán realizar su solicitud escrita a la Gerencia General.
- b. Los documentos susceptibles de expedirse en copias certificadas, serán: todos los documentos originales, compulsas que reposan en archivo.
- c. Toda solicitud de certificación de documentos deberá ser registrada en el Registro de Control de Documentos Certificados en la que constará el solicitante, y la razón del requerimiento a fin de mantener un registro de los documentos que fueron certificados.
- d. Las fotocopias se foliarán solo en el anverso con número progresivo que se asentará en la parte superior derecha de cada hoja.
- e. La certificación de los documentos tendrá validez cuando la realice la Gerente General o el custodio de la información la que contendrá: nombre, firma, fecha y número de fojas.
- f. En la certificación de los documentos de un expediente, se señalará el número de documentos que lo integran.

XII. POLÍTICAS PARA ATENCIÓN A PARTÍCIPES:

Finanfondo publicará el Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

entidades controladas en su página web oficial y lo mantendrá actualizado para conocimiento y consulta de sus partícipes y colaboradores.

- a. **Actualización de datos personales:** Finanfondo FCPC solicitará al menos 1 vez por año la actualización obligatoria de datos personales a los partícipes del fondo a través de sus canales oficiales, portal web y/o formularios de actualización de datos personales.
- b. **Privacidad de la información:** Finanfondo FCPC deberá cumplir con la Ley de Protección de Datos Personales con la finalidad de mantener la confidencialidad de la información recibida por parte de los partícipes.
- c. **Defensa al cliente:** El Defensor del Cliente de Finanfondo informará al partícipe el procedimiento para apelar o continuar la queja o reclamo en el caso que sea adversa a su petición.
El Defensor del Cliente de Finanfondo será el responsable de cada proceso atendido, así como su archivo físico o digital con todos los sustentos recabados por el mismo e informar a la gerencia y asamblea.
- d. **Veracidad de los registros:** El área de contabilidad del Fondo preservará copia de los depósitos realizados por los partícipes de acuerdo al tiempo estipulado en el Marco Conceptual de las Normas Contables expedidas por la Superintendencia de Bancos.
El funcionario responsable del área de crédito que reciba la información del pago realizado por el partícipe estará a cargo de solicitar se suscriba la licitud de fondos de ser el caso por parte de este.
- e. Los funcionarios del fondo deberán informar a los partícipes al momento de la suscripción de contrato de productos o prestaciones el nombre del Defensor del Cliente y el contacto directo en el caso de éste lo requiera y que el Defensor del Cliente velará por la protección de sus derechos sobre los productos, servicios y prestaciones que otorga Finanfondo, además que en los contratos de préstamos se hace constar los deberes y responsabilidades que asume este al contratar el producto y suscribir con el Fondo.
- f. **Calidad de la atención al cliente:** La gerencia de Finanfondo estará a cargo de evaluar al personal sobre el conocimiento de los productos y servicios que otorga Finanfondo a sus partícipes y de realizar de la mano de los jefes de área la correspondiente retroalimentación.
- g. **Tiempos de atención:** El defensor del cliente deberá informar a los partícipes que sus quejas, reclamos, peticiones serán recibidas con firmas de responsabilidad y que se brindará atención a cada una de ellas de acuerdo a los tiempos estipulados en la Norma, de 15 días cuando haya ocurrido en el país. Así como que sus quejas, reclamos, peticiones serán recibidas con firmas de responsabilidad y que se brindará atención a las mismas de acuerdo a los tiempos estipulados en la Norma, de 15 días cuando haya ocurrido en el país.
- h. **Tiempo de vigencia del archivo físico:** Finanfondo FCPC estará obligado a guardar constancia de la celebración de dichos contratos y aceptación de los productos y servicios ofrecidos. Las entidades controladas conservarán dichos

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

contratos por un período no menor de diez (10) años en archivos físicos; y, de quince (15) años en archivos digitales

XIII. DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - En todo lo que no estuviere previsto en el presente Instructivo, se aplicarán, las disposiciones del Estatuto del Fondo, los Reglamentos y disposiciones que para el efecto expidan la Junta de Política y Regulación Financiera y el ente de Control.

SEGUNDA. - El presente instructivo entrará en vigencia una vez aprobado en la 11va sesión por la Asamblea de Representantes;

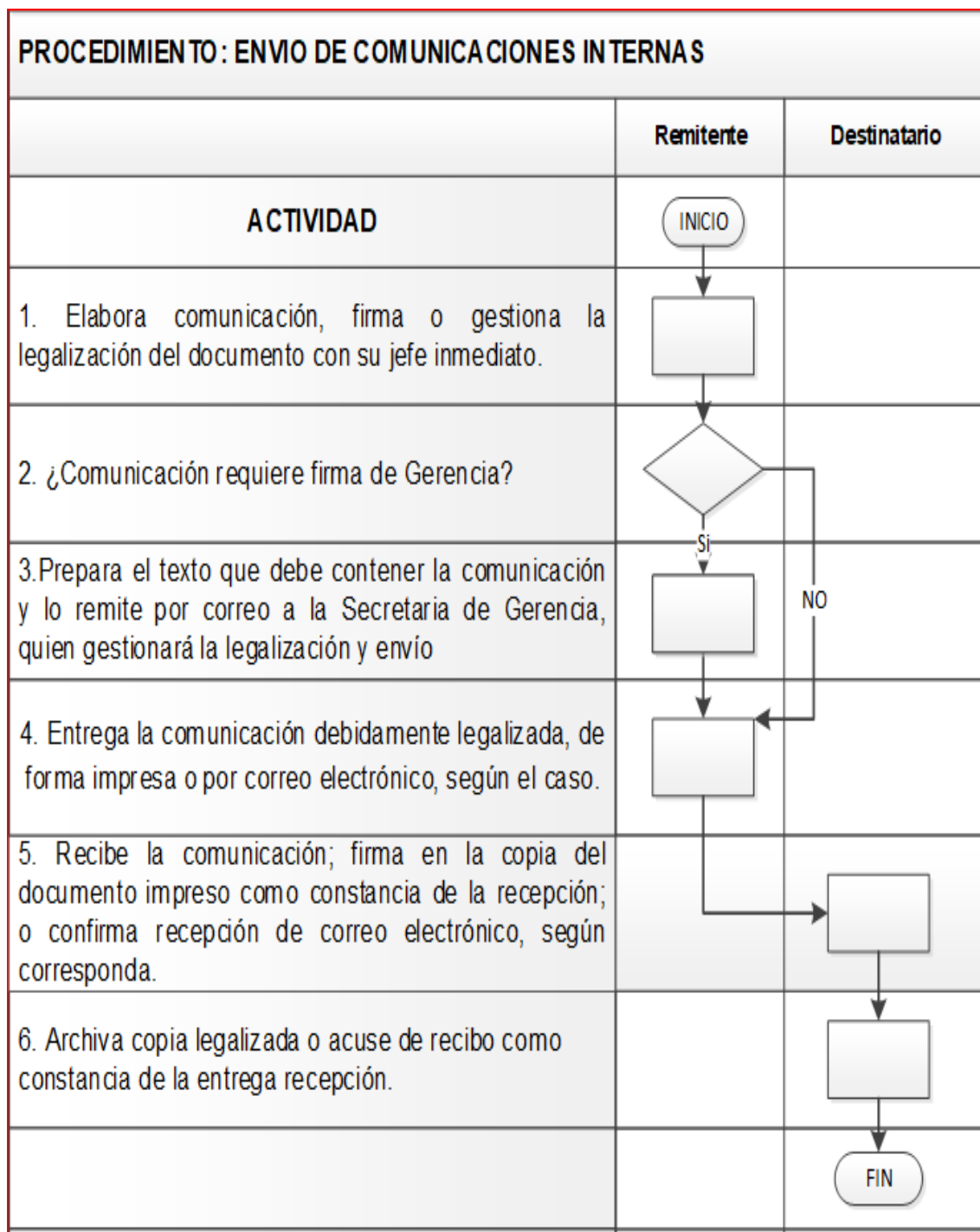
Quito, 19 de octubre de 2024.

| | |
|---|--|
| | |
| Karla Ramírez Representante Legal FINANFONDO FCPC | Mary Carranco Secretaria 11va Asamblea de Representantes |

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

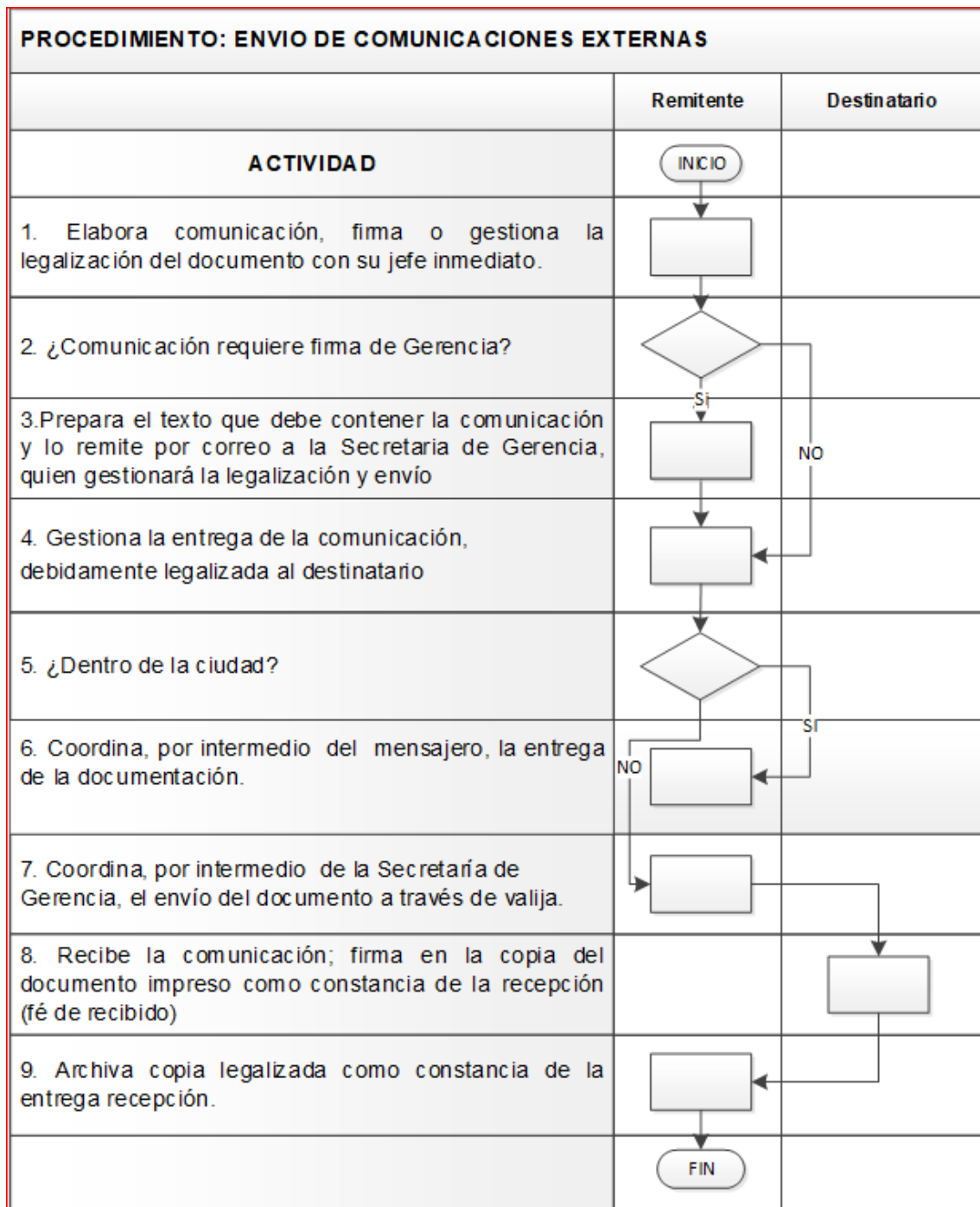
DIAGRAMAS DE FLUJO

ENVÍO DE COMUNICACIONES INTERNAS



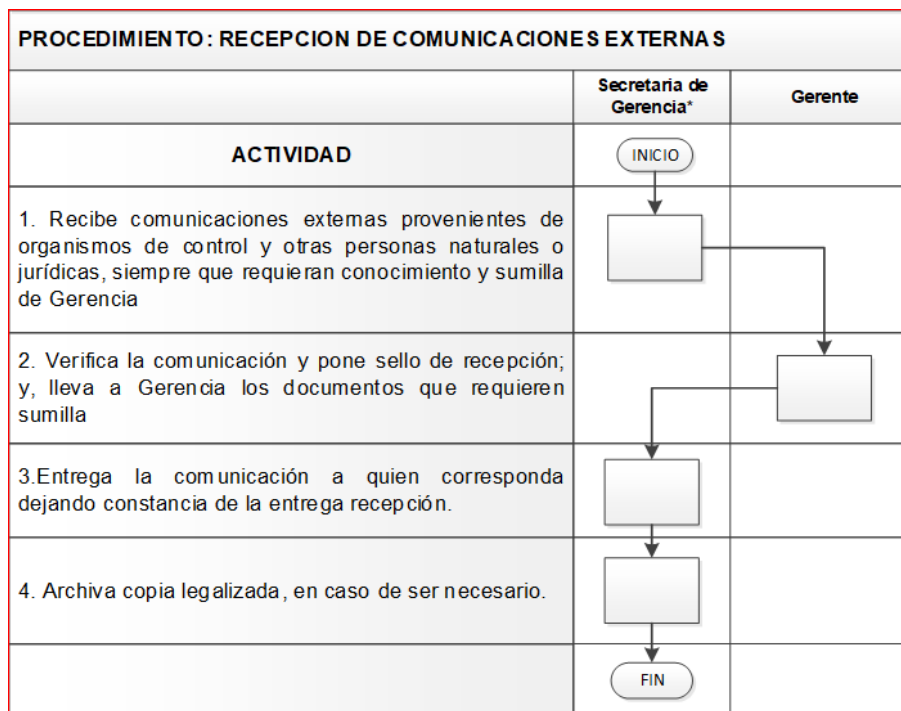
| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

ENVÍO DE COMUNICACIONES EXTERNAS

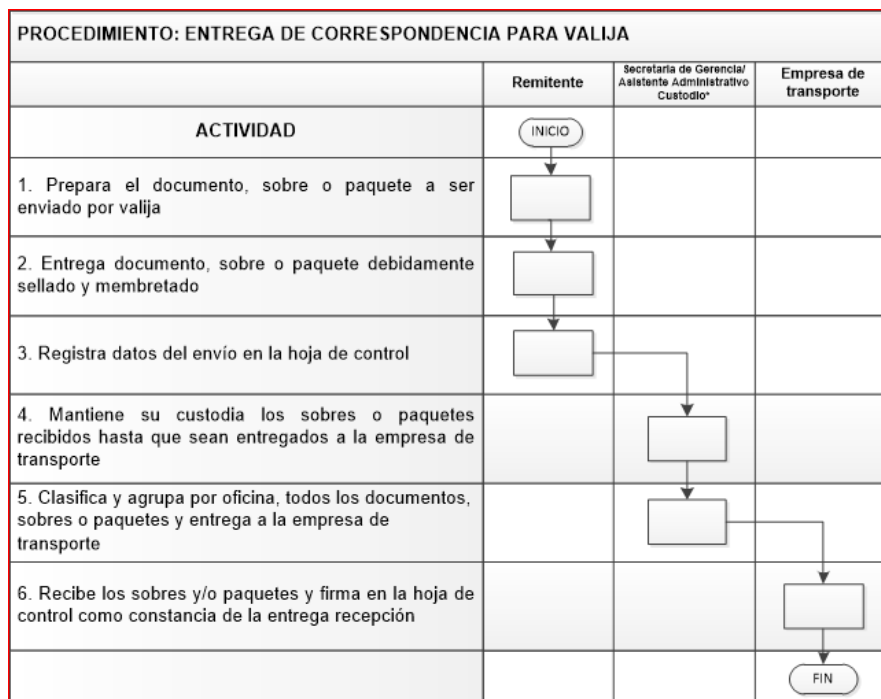


| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS



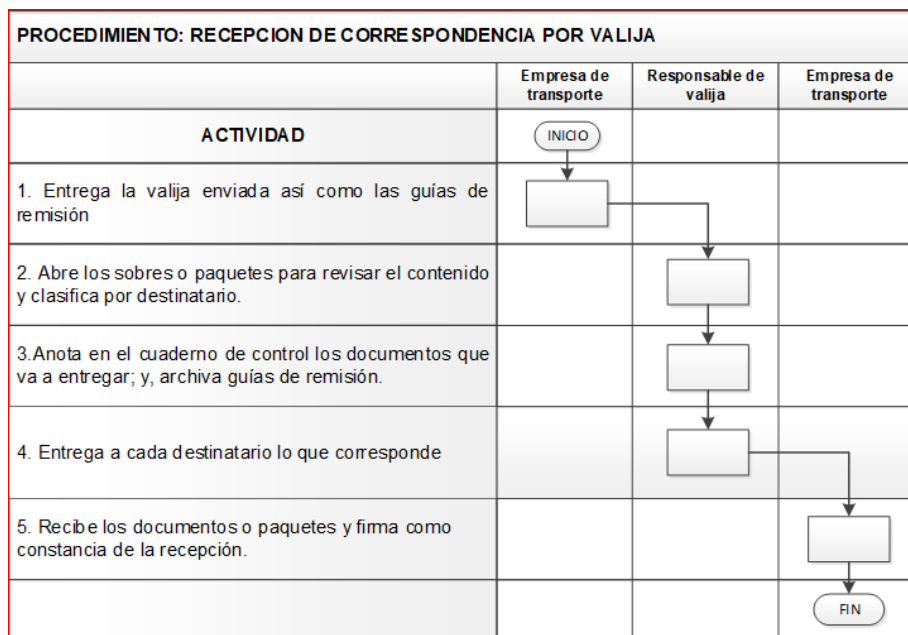
ENTREGA DE CORRESPONDENCIA PARA VALIJA



Página 13 de 19

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR VALIJA



PROCEDIMIENTOS

ENTREGA RECEPCION DE COMUNICACIONES INTERNAS

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS GENERADOS | EJECUCION |
|---|---|--------------|--|-----------|
| 1 | <p>Elabora comunicación de acuerdo al formato establecido; firma o gestiona la legalización del documento con su jefe inmediato.</p> <p>Si la comunicación requiere firma de Gerencia:</p> <p>Prepara el texto que debe contener la comunicación y lo remite por correo a la <u>Secretaría</u> de Gerencia, quien elabora la comunicación siguiendo la numeración que corresponda y gestiona la legalización de la misma por parte de Gerencia.</p> | Remitente | Memorando / Oficio / Correo electrónico | Diaria |
| 2 | Entrega la comunicación debidamente legalizada, de forma impresa o por correo electrónico, según el caso. | Remitente | Memorando / Oficio/ Correo electrónico | Diaria |
| 3 | Recibe la comunicación; firma en la copia del documento impreso como constancia de la recepción; o confirma recepción de correo electrónico, según corresponda. | Destinatario | Memorando / <u>Oficio</u> (impreso o correo electrónico) | Diaria |
| 4 | Archiva copia legalizada o acuse de recibo como constancia de la entrega recepción. | Remitente | Copia legalizada/ acuse de recibo | Diaria |

ENVÍO DE COMUNICACIONES EXTERNAS

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS GENERADOS | EJECUCION |
|---|--|--------------|---|-----------|
| 1 | <p>Elabora comunicación de acuerdo al formato establecido; firma o gestiona la legalización del documento con su jefe inmediato.</p> <p><u>Si la comunicación requiere firma de Gerencia:</u></p> <p>Prepara el texto que debe contener la comunicación y lo remite por correo a la <u>Secretaría</u> de Gerencia, quien elabora la comunicación siguiendo la numeración que corresponda y gestiona la legalización de la misma por parte de Gerencia.</p> | Remitente | Memorando / Oficio / Correo electrónico | Diaria |
| 2 | <p>Gestiona la entrega de la comunicación, debidamente legalizada, al destinatario:</p> <p><u>Si es dentro de la ciudad:</u> Coordina, por <u>intermedio del</u> mensajero de la Cooperativa, la entrega de la documentación.</p> <p><u>Si es fuera de la ciudad:</u> Coordina, por <u>intermedio de</u> la Secretaría de Gerencia, el envío del documento a través de valija.</p> | Remitente | Oficio | Diaria |
| 3 | <p>Recibe la comunicación; firma en la copia del documento impreso como constancia de la recepción (fê de recibido)</p> | Destinatario | Oficio | Diaria |
| 4 | <p>Archiva copia legalizada como constancia de la entrega recepción.</p> | Remitente | Copia legalizada | Diaria |

RECEPCIÓN DE COMUNICACIONES EXTERNAS

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS GENERADOS | EJECUCION |
|---|---|------------------------|--|-----------|
| 1 | <p>Recibe comunicaciones externas provenientes de organismos de control y otras personas naturales o jurídicas, siempre que requieran conocimiento y sumilla de Gerencia (otras como por ejemplo órdenes de transferencia o comunicaciones de juzgados coactivos, serán entregadas directamente a los responsables de su procesamiento)</p> <p>Verifica la comunicación y pone sello de recepción.</p> <p>Lleva a Gerencia los documentos que requieren sumilla</p> | Secretaria de Gerencia | Comunicación recibida | Diaria |
| 2 | Verifica la comunicación, sumilla y dispone a quien se debe entregar para que se proceda con el trámite que corresponda. | Gerente | Comunicación recibida/ sumillada | |
| 3 | Entrega la comunicación a quien corresponda dejando constancia de la entrega recepción. | Secretaria de Gerencia | Cuaderno de control / Copia legalizada | Diaria |
| 4 | Archiva copia legalizada, en caso de ser necesario. | Remitente | Copia legalizada | Diaria |

ENTREGA DE CORRESPONDENCIA PARA VALIJA

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS GENERADOS | EJECUCION |
|---|---|--|----------------------------|-----------|
| 1 | Prepara el documento, sobre o paquete a remitir por valija: Agrupa, de ser el caso, varios documentos para un mismo destinatario, los ingresa en un sobre y sella. Si se trata de hojas sueltas, las grapa, por destinatario. (Para destinatarios externos siempre se utilizará sobre). Elabora el membrete con los datos del destinatario y lo coloca pegado o grapado en un lugar visible del documento, sobre o paquete a enviar. | Remitente | Documentos, sobre, paquete | Diaria |
| 2 | Entrega el documento, sobre o paquete a ser enviado por valija y registra los datos en la hoja de control establecida | Remitente | Hoja de control valija | Diaria |
| 3 | Recibe los documentos o paquetes a enviar | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Hoja de control valija | Diaria |
| 4 | Clasifica y agrupa por oficina, todos los documentos, sobres o paquetes recibidos | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Hoja de control valija | Diaria |
| 5 | Entrega valija, al final del día, al responsable de la empresa de transporte, en los horarios establecidos y gestiona legalización de hoja de control. | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Hoja de control valija | Diaria |
| 6 | Entrega de la valija a los destinatarios. | Responsable empresa de transporte | Guías de remisión | Diaria |

RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA POR VALIJA

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |

| | ACTIVIDAD | RESPONSABLE | DOCUMENTOS GENERADOS | EJECUCION |
|---|---|--|----------------------|-----------|
| 1 | Entrega la valija enviada desde sucursales y agencias a Matriz, y viceversa; así como las guías de remisión | Responsable empresa de transporte | Guías de remisión | Diaria |
| 2 | Abre los sobres o paquetes para revisar el contenido y clasifica por destinatario. <u>En Matriz:</u> Lleva a Gerencia los documentos que requieren sumilla para disponer a los responsables dar el trámite que corresponda. | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Guías de remisión | Diaria |
| 3 | Anota en el cuaderno de control los documentos que va a entregar; y, archiva guías de remisión. | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Cuaderno de control | Diaria |
| 4 | Entrega a cada destinatario lo que corresponde | Secretaria de Gerencia / Asistente Administrativo Custodio * | Cuaderno de control | Diaria |
| 5 | Recibe los documentos o paquetes y firma como constancia de la recepción. | Destinatario | Cuaderno de control | Diaria |

| | |
|---------------------|----------------------------|
| Versión: | 1.0 |
| Fecha actualización | octubre/ 2024 |
| Elaborado por: | Asesor Legal |
| Revisado por: | Gerencia |
| Aprobado por: | Asamblea de Representantes |