



**Superintendencia**  
de Bancos de Panamá

**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**

**GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS**

**Septiembre - 2020**

GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
<b>Procedimiento: Correspondencia externa</b>			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

## Objetivo

El procedimiento debe cubrir el siguiente objetivo:

Recibir, digitalizar y gestionar con eficiencia y efectividad toda documentación que ingrese a la institución, para que el trámite relacionado sea ejecutado en el tiempo establecido.

## Base Legal - Administrativa

Este procedimiento se rige por las siguientes normativas:

- Política 49. Solicitud de transporte de colaboradores para Misiones Oficiales y entrega de Correspondencia Externa
- Política 51. Ahorro de papel
- Ley 132 de 2020, sobre reducción de papel en la gestión pública.
- Ley 144 del 15 de abril de 2020, Que modifica y adiciona artículos a la Ley 83 de 2012, sobre el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, y dicta otra disposición.
- Circular No. SBP-DJ-0263-2020, sobre Portal de seguimiento de trámites y consultas presentados en la Superintendencia de Bancos.

## Principios

El procedimiento debe cumplir los siguientes lineamientos:

- Toda correspondencia recibida debe ser identificada e ingresada dependiendo del tema y la respuesta que se genere de su trámite, debe tener un número único de control.
- Las entidades deben registrar al menos un correo electrónico, para que puedan dar seguimiento a sus trámites a través del Portal de Seguimiento de Trámites y Consultas, y para recibir el documento de salida por esta vía.
- Todas las direcciones y/o gerencias recibirán la correspondencia de forma digital a través del sistema de correspondencia. Sólo aquellas direcciones que previamente, han definido requieren físicamente el documento lo recibirán de ambas formas (físico y digital).
- La gerencia de Gestión de Documentos tendrá centralizado todos los archivos de la Institución, salvo algunas excepciones, solicitado por la unidad gestora.
- Cada dirección y/o gerencia de la institución tendrá uno o varios coordinadores de área que recibirá de manera automática la correspondencia de su dirección y/o gerencia a través del sistema de correspondencia.
- La documentación que se reciba por otros medios como los buzones de Soporte Bancos o Superintendencia de Bancos, se debe remitir al buzón de Gestión Documental para que se ingrese el número de control y se proceda con el flujo normal de la mensajería.



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

- Todo documento de respuesta que será enviado por Sistema de Correspondencia a Despacho Superior o Secretaría General para firma debe enviarse bajo el “tipo de documento: **Nota Respuesta**”.
- Una vez el documento este firmado, el área gestora (colaborador asignado a la tarea /Coordinador de área), debe emitir la acción “**Respuesta emitida**”.
- Posterior a establecer la acción respuesta emitida podrá realizar en Sistema de Correspondencia, el resto de las tareas necesarias para completar su trámite.

## Rol y responsabilidad

A continuación de se detallan los roles y responsabilidades dentro del procedimiento:

Rol	Responsabilidades
<b>Recepcionista PB</b>	Recibe y lee la correspondencia física externa para identificar el tema.
	Captura la información de la correspondencia en el sistema, dependiendo del tema, dirección y/o gerencia.
	Solicita correo electrónico de la entidad (si la solicitud es presencial) para emitir el código QR para el seguimiento correspondiente del solicitante, de requerirse.
	Captura la información de correspondencia que se encuentra a la espera de documentación adicional por parte de la entidad externa, cuando esta llega a la SBP.
	Digitaliza la correspondencia o la envía a la Gerencia de Gestión de Documentos, dependiendo del caso.
	Genera Código QR en el Sistema de Correspondencia, que será enviado al correo registrado por la entidad.
	Cuando la entidad externa presenta documentación que no aparece en la sección “Documentación pendiente” e indica que forma parte de un expediente, investiga si alguna Dirección está en espera de esta.
	Si recibe documentación que no reconoce, investiga a que dirección pertenece y el tema.
	Si el tema no está en el listado de documentos (temas/subtemas), solicita creación de tema a la Gerencia de Gestión de Documentos.
	Envía documentación física a la Gerencia de Gestión de Documentos, de requerirse.
<b>Indexador (digitalizador)</b>	Revisa la correspondencia digital y su clasificación (tema-subtema), en caso de errores puede modificar el tema y subtema.
	Abre el expediente físico
	Digitaliza la correspondencia
	Edita o agrega destinatarios a la correspondencia.
<b>Coordinador de área*</b>	Reasigna correspondencia que ha sido rechazada por el área (cuando no es un tema del área)
	Recibe correspondencia virtual a través del sistema.
	Brinda respuesta a correspondencia directamente y cierra tarea asignada.



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

	Monitorea periódicamente el cierre de las tareas.	
	Verificar el cierre de las tareas del sistema asignadas a su área.	
	Brinda seguimiento a las tareas asignadas mientras dure el trámite de correspondencia.	
	Envía la documentación final del trámite a la Gerencia de Gestión de Documentos.	
	Rechaza la correspondencia, si no corresponde a la Dirección (el sistema envía la actividad a quien asignó originalmente).	
	Solicita documentación adicional, si está atendiendo una correspondencia.	
	Solicita expedientes físicos a través del sistema de correspondencia a la Gerencia de Gestión de Documentos.	
	Vincula números de control (correspondencia interna/externa) correspondiente a su área.	
	Realiza solicitud de reapertura correspondencia y de mensajería	
	Efectúa solicitud de mensajería a través del sistema e imprime solicitud.	
	<b>Colaborador asignado a la tarea / Secretarías de Despacho</b>	Notifica mediante el sistema de correspondencia, al coordinador de área, si detecta temas duplicados, por haber sido ingresados al sistema varias veces.
		Solicita documentación adicional, para dar respuesta a una asignación realizada a través del sistema.
Recibe directamente documentación adicional de entidad externa a través del sistema de correspondencia.		
Brinda respuesta a las asignaciones.		
Establecer como tipo de documento "Nota Respuesta", al enviar la tarea para firma.		
Efectuar las correcciones de documentos dentro del Sistema de Correspondencia.		
Indicar en Sistema de Correspondencia la acción Respuesta Emitida, una vez el documento respuesta este firmado.		
Atiende la tarea en el Sistema de Correspondencia.		
Puede dar seguimiento y consulta a los trámites		
Solicita mensajería externa		
Realiza solicitud de reapertura de correspondencia		
Solicita expedientes y vincular correspondencia		
<b>Coordinador de Secretaría General (Asistente Ejecutiva / Traductor Bilingüe)</b>	Recibe correspondencia de Política 1	
	Asigna Política 1 a la Direcciones que deben dar respuesta	
	Verifica los tiempos de respuesta	
	Brinda seguimiento a respuesta de Política 1	
	Efectuar las correcciones de documentos dentro del Sistema de Correspondencia.	
	Recibe notificaciones de documentación adicional que se ha solicitado para un trámite de política 1.	
	Recibe a través del sistema, documentación adicional que envía la entidad externa.	
	Reasigna tiempo al colaborador que solicitó documentación adicional, luego que llegue la documentación.	



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

	Corrige temas de tareas relacionadas a política 1.
	Vincula correspondencia
	Solicita mensajería externa
	Solicita expediente y reapertura de correspondencia
Archivista	Recibe documentos y los archiva en el expediente
	Verifica los documentos físicos del expediente contra el archivo digital
	Incorpora al archivo digital aquellos documentos que están en el expediente y no estén en el digital.
	Archiva expedientes físicos en los módulos correspondientes
	Realiza cierre de expediente.
	Atiende solicitudes de reapertura de números de controles en el sistema
	Captura los datos de los acuses de recibido en el sistema y digitaliza la plantilla de trámite de correspondencia
	Atiende solicitudes de préstamos de expedientes

\* **Coordinador de área:** se ha colocado este nombre para compilar una gran cantidad de cargos que realizan la función de responder, coordinar, distribuir y dar seguimiento a la correspondencia. Dentro de los mismos encontramos a: secretarías, coordinadores, asistentes Ejecutivos, secretaria Ejecutiva, asistentes de Contabilidad, analista de Personal, gerentes, auditores, analista de Presupuesto, oficial de Servicio de Atención al Cliente Bancario, contadores, oficinista de Bienes Patrimoniales, oficiales de Procesos, oficial de Continuidad, analistas Financieros, cotizador y agente de Seguridad.



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

### Recepción por Correo electrónico

A continuación, se describen los cargos responsables según dirección, que en adición se le dirigirá la correspondencia vía correo electrónico, con el fin de agilizar el trámite:

Dirección	Receptor
Despacho Superior	Asistentes Ejecutivas
Secretaria General	Asistente Ejecutiva con copia al Abogado
Jurídica, Regulación, Finanzas, Administración, Asuntos y Proyectos Intl., Relaciones Públicas, Recursos Humanos, Estudios Financieros, Tecnología de Información, Prevención y Control de Operaciones Ilícitas.	Director con copia a sus Asistentes Ejecutivas
Supervisión	Sub directores con copia a la Asistente Ejecutiva y secretarías
Riesgo	Asistente Ejecutiva con copia al Gerente de Riesgo Tecnológico
Gerencia de FECl, Gerencia de Auditoría	Secretaria con copia a la Gerente de FECl
Gerencia de SAC	Gerente de SAC, copia a los coordinadores, asesores legales

### Definiciones

Para mejor comprensión a continuación se detalla el significado de algunas palabras mencionadas dentro del procedimiento:

Palabra	Definición
Correspondencia externa	Es toda documentación física que llega a la institución periódicamente y que genera un tipo de trámite específico.
Portal de Seguimiento de Trámites y Consultas	Aplicación que el usuario podrá ingresar para dar seguimiento a su solicitud a través del código QR o con el número de control.
Solicitud de documentación adicional	Se refiere a solicitud de información para completar algún trámite realizado por un colaborador o coordinador a quien se le asignó una tarea.
Coordinador de área	Persona encargada de asignar a las personas que se requiera para gestionar un trámite y emitir una respuesta.
Expediente final	Archivo físico o electrónico que contiene la información que se genera de un trámite, que se almacena y custodia en el área designada por la Gerencia de Gestión de Documentos.



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

**Procedimiento** Para su cumplimiento, se establecen las siguientes actividades y responsables.

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
1	Recibir correspondencia	Recepcionista de Planta Baja	<p>1.1 Recibir correspondencia. Si esta es recibida a través del buzón de Gestión Documental, ir al paso 1.5; de lo contrario, si es de modo presencial, ir al paso 1.2</p> <p><b>Nota:</b> La documentación que se reciba por otros medios como los buzones de Soporte Bancos o Superintendencia de Bancos, se debe remitir al buzón de Gestión Documental para que se ingrese el número de control y se proceda con el flujo normal de la mensajería.</p> <p>1.2 Recibir y sellar la correspondencia de entidades externas. Se sella con fecha y hora.</p> <p>1.3 Verificar si el cliente tiene registrado en el Sistema de correspondencia el correo de la entidad, de no tenerlo ir al paso 1.4, de lo contrario ir al paso 1.5</p> <p>1.4 Solicitar y registrar correo de la entidad, en el Sistema de Correspondencia.</p> <p><b>Nota:</b> si el personal del banco desconoce el correo electrónico de la entidad, una vez se cuente con la información se comunicará con la recepcionista (SBP) para informarle sobre dicho correo. La recepcionista deberá registrar el código QR para permitir que la entidad pueda dar seguimiento a su trámite mediante el portal.</p> <p>1.5 Verificar el tipo de correspondencia. Si es de acceso restringido ir al Procedimiento Trámite de documentación de acceso restringido. De lo contrario ir al paso 1.6</p> <p>1.6 Determinar a qué trámite pertenece. Si es a un trámite existente, ir al paso 1.7, si es trámite nuevo ir al paso 1.8</p>	R1 / C1



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
			<p>1.7 Identificar el número control relacionado e ingresar los datos generales. Ir al punto 1.9</p> <p><b>Nota:</b> De requerirse se comunica con el coordinador del área para que le facilite el número de control.</p>	
1	Recibir correspondencia	Recepcionista de Planta Baja	<p>1.8 Ingresar las generales de la correspondencia. Una vez guardado los datos, el sistema de correspondencia genera el número de control.</p> <p><u>Referencia:</u> Instructivo de correspondencia externa.</p> <p><b>Notas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de las generales, es importante que se coloque la dirección del correo electrónico del usuario, para generar el código QR en el Sistema de Correspondencia, y el usuario pueda dar seguimiento mediante el Portal de Seguimiento de Trámites y Consultas.</li> <li>De acuerdo con el tema y subtema que seleccione en esta etapa, el sistema de correspondencia identifica la dirección a la cual corresponde el documento.</li> </ul>	
		Archivista / Recepcionista de Planta Baja	<p>1.9 Verificar modo de recepción de la correspondencia, si es modo correo ir al paso 1.10, de lo contrario si es modo presencial ir al paso 1.12</p>	
		Gerente de Gestión Documental / Archivista	<p>1.10 Cargar archivo de la correspondencia, al Sistema de Correspondencia, siempre que el formato sea compatible (PDF, JPG, PNG), para su distribución.</p> <p><u>Referencia:</u> Instructivo de correspondencia externa.</p> <p>1.11 Remitir vía correo electrónico a las áreas, ir al paso 2.1</p> <p><u>Referencia:</u> Ver página 6 sobre Detalle de Cuadro de Recepción por correo.</p>	





GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
1	Recibir correspondencia	Recepcionista de Planta Baja	1.12 Digitalizar, y enviar la documentación de la correspondencia al Coordinador que le corresponda, ir al paso 2.1  <i>Referencia:</i> Instructivo de correspondencia externa.	
2	Asignar correspondencia	Coordinador de área	2.1 Recibir, revisar correspondencia, a través del sistema de correspondencia y por correo. Si se refiere a Política 1, ver Procedimiento de Política 1, de lo contrario ir al paso 2.2.  <i>Referencia:</i> Procedimiento de Gestión para las respuestas de Política N.º 1.	
		Director / Gerente	2.2 Recibir y verificar la solicitud, mediante correo y/o presencial. 2.3 Asignar al colaborador o colaboradores de la dirección que deben dar respuesta.	
		Coordinador de área	2.4 Generar Acción de "Atender" en el Sistema de Correspondencia, hacia el colaborador asignado.	
		Colaborador asignado	2.5 Recibir tareas asignadas. 2.6 Verificar el tema y el documento digital recibido. 2.7 Atender tarea.  <b>Nota:</b> de requerir documentación adicional, se solicita a través de sistema de correspondencia ubicando el número de control de la tarea.	
3	Gestionar Respuesta	Colaborador asignado	3.1 Elaborar nota respuesta.  <b>Nota:</b> Al utilizar la <b>Plantilla de Nota</b> , en la <i>Referencia</i> , se debe indicar el asunto, seguido del N° de control ( <b>campo obligatorio</b> ), <b>adicional</b> , se debe mantener el párrafo señalado en la plantilla de Nota como <i>Párrafo Obligatorio</i> para todas <b>las notas que requieran una respuesta</b> del destinatario.	
3	Gestionar Respuesta	Colaborador asignado	3.2 Remitir correo con Nota Respuesta al director para su visto bueno.	
		Director	3.3 Revisar correo y lo remite a su Asistente. Si el(os) archivo(s) no	



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
			está(n) conforme ir al paso 3.4; de lo contrario, ir al paso 3.5	
		Coordinador de área	3.4 Indicar al colaborador asignado, realice las correcciones, retornar al paso 3.2	
		Colaborador asignado	3.5 Recibir visto bueno del director correspondiente, mediante correo electrónico. 3.6 Acceder al Sistema de Correspondencia, agregar documento "Nota Respuesta" y adjunta correo de visto bueno del director.  <b>Nota:</b> Todo documento de respuesta que será enviado por Sistema de Correspondencia a Despacho Superior o Secretaría General para firma debe enviarse bajo el "tipo de documento: <b>Nota Respuesta</b> ".	R3 / C3
4	Firmar y enviar respuesta	Coordinador de área	4.1 Acceder al Sistema de Correspondencia, asigna para la firma de la nota a las Asistentes de Despacho Superior o Secretaría General.  <i>Referencia:</i> Procedimiento de Firma electrónica de documentos.	R3 / C3
			4.2 Acceder el Sistema de Correspondencia una vez la nota respuesta este firmada electrónicamente y agregar la acción de "Respuesta Emitida", Ir al paso 4.3 y paso 5.4  4.3 Revisar si la respuesta, debe remitirse, vía correo o envío físico, si es por correo ir al paso 4.4, de lo contrario ir al paso 5.1  <b>Nota:</b> Estrictamente necesario y de manera temporal se dará respuesta física a la entidad, específicamente cuando se reciba la correspondencia de manera presencial.	

GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
4	Firmar y enviar respuesta	Coordinador de área	4.4 Enviar respuesta a la entidad correspondiente, vía correo.	
			4.5 Recibir confirmación de recibido de la entidad, y lo ingresa al Sistema de Correspondencia.	
		Colaborador asignado	4.6 Atender la tarea. El sistema notifica al coordinador de área por correo electrónico. Ir al punto 7.1	
5	Solicitar mensajería	Coordinador de área / secretaria	5.1 Efectuar solicitud para entregar la respuesta, a través de la opción del Sistema de Correspondencia de Solicitud de mensajería.  <b>Nota:</b> Recordar en el Sistema de Correspondencia, debe enviar y guardar la solicitud, para que se haga efectiva la solicitud de mensajería.	
			5.2 Imprimir la solicitud de mensajería del sistema de correspondencia y adjuntarlo al documento que será enviado.	
			5.3 Recibir y enviar la nota a Servicios Generales o Gestión de Documentos (ir al paso 5.5), dependiendo de la ubicación física donde se deba entregar la nota.  <i>Referencia:</i> Procedimiento de Solicitud de transporte (mensajería y/o misión oficial) y Política #49 (de colaboradores para misiones oficiales y entrega de correspondencia).	
			5.4 Enviar expediente físico completo. Ir al paso 6.1	
		Archivista / Gerente de Gestión de Documentos	5.5 Recibir la solicitud de mensajería. A través del sistema de correspondencia.	
		Mensajero	5.6 Entregar la correspondencia. Ir al paso 6.3	
6	Archivar	Archivista	6.1 Recibir y verificar el expediente físico contra el expediente digital. Si el expediente físico le hace falta documentación ir al paso 6.2. Si está completo ir al paso 6.3	R2 / C2

GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

N °	Actividad	Responsable	Procedimiento	R/C
			<b>Notas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si algún documento existente no está digitalizado, lo escanea y anexa al expediente digital.</li> <li>• El Sistema de Correspondencia cuenta con la opción de Archivar en la unidad, que permite a las Coordinadoras se archive la documentación en un periodo de tiempo hasta que se reciba la respuesta, posterior debe solicitar la reapertura del control.</li> </ul>	
6	Archivar	Archivista	6.2 Devolver a la unidad gestora el expediente físico y el número de control a través del sistema para que sean completadas. Ir al paso 5.4  6.3 Archivar el acuse de recibido en el portafolio de la dirección.	C2
7	Cerrar Controles en el Sistema	Coordinador de área / secretaria	7.1 Recibir mensaje del Sistema de Correspondencia que se ingresó el acuse de recibido. 7.2 Verificar si se cerraron los debidos controles de las unidades, o indicar a la unidad se cierre de requerirse. 7.3 Revisar que el expediente cuente con la documentación requerida. 7.4 Cerrar el número de control (expediente), en el Sistema de Correspondencia. Fin del procedimiento	R4 C4



GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

## Riesgo y control

Para mitigar riesgos inherentes al proceso se establecen los siguientes controles:

Código	Riesgo	Código	Control
R1	Que la correspondencia recibida, indique que es respuesta a un trámite existente y no se encuentre en la opción pendiente de documentación.	C1	La recepcionista verifica la dirección relacionada, si existe algún trámite que está esperando respuesta e ingresa el documento al número de control que corresponde.
R2	Documentación del expediente virtual no está en el expediente físico.	C2	El archivista verifica cada documento y si no está en el expediente físico, lo devuelve al área para que sea incluido.
R3	Portal de Seguimiento de Trámites y Consultas, con información desactualizada.	C3	El colaborador asignado accede al Sistema de Correspondencia, agregar documento "Nota Respuesta" y adjunta correo de visto bueno del director.  El coordinador de área accede el Sistema de Correspondencia una vez la nota respuesta este firmada electrónicamente y agregar la acción de "Respuesta Emitida".
R4	Correspondencia sin cierre en el Sistema.	C4	El coordinador de área / secretaria, verifica si se cerraron los debidos controles de las unidades, o indicar a la unidad se cierre de requerirse.  El coordinador de área / secretaria, revisa que el expediente cuente con la documentación requerida y cierra el número de control (expediente), en el Sistema de Correspondencia.

## Ubicación del Diagrama de Flujo

Para información consulte la sección Documentos, Políticas y Procedimientos y seleccione **Dirección de Administración, Gerencia de Gestión de Documentos.**

GERENCIA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA PUBLICACIÓN
	P-DA-GGD-02	V.8	03/09/2020
Macroproceso: Gestión Administrativa			
Proceso: Gestión Documental			
Procedimiento: Correspondencia externa			
Dueño del Proceso: Gerente de Gestión de Documentos			

## Actualizaciones

A continuación, se detalla el historial de actualizaciones que ha tenido el procedimiento:

Versión	Fecha	Descripción
V.8	03/09/2020	Actualización en concordancia con las optimizaciones en el Sistema de Correspondencia.
V.7	03/04/2018	Actualización de pasos del procedimiento para que el mismo sea más funcional.
V.6	25/08/2016	Actualización general del procedimiento, en contenido y forma.
V.5	11/03/2016	Se coloca una observación relevante N° 7, 8 y 9, sobre cómo deben salir las Notas de respuestas a los Bancos o Empresas Fiduciarias.
V.4	26/03/2014	Se establece el flujo de proceso del nuevo sistema de correspondencia.
V.3	02/08/2011	El flujo del subproceso cambió, las fases de recepción, digitalización y distribución a través del Sistema de Correspondencia se realizarán en una sola área (oficina ubicada en planta baja). Adicional se agregó las actividades que se realizan para el manejo de la correspondencia confidencial.
V.2	19/05/2010	Se unificaron los procedimientos recibo de correspondencia en la recepción de la Gerencia de Servicios Generales (piso 8) de la SBP y el de Recepción, digitalización y distribución de la correspondencia que se recibe en la SBP. Adicional la función de la recepción, digitalización y distribución fue trasladada a Secretaría General.
V.1	-	Elaboración de Procedimiento

## Revisión y Aprobación por medio electrónico

**Este documento representa la versión final del Instructivo y su aprobación se efectuará utilizando un medio electrónico.**

A continuación, se detallan los nombres de las personas que intervinieron en la revisión y aprobación del instructivo:

	Nombre	Cargo
Revisor	Rebeca Muñoz	Oficial de Continuidad Institucional
Aprobante	Luis Salgado	Gerente de Gestión de Documentos

