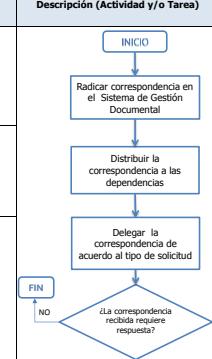


	<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA</b>	Código: GD-Pc037 Versión: 5 Fecha: 30/11/2018
---	---	---

Objetivo	Alcance	Área o dependencia responsable	Generalidades, observaciones o políticas.
Garantizar el trámite apropiado de las comunicaciones recibidas, de manera que se asegure el cumplimiento de la normatividad aplicable y la respuesta oportuna a las solicitudes recibidas	Inicia con el recibo y/o radicación de correspondencia en el Sistema de Gestión Documental, y termina con el cierre en el Sistema de Gestión Documental, de la guía o acuse de recibo escaneado de la respuesta o solicitud recibida por el destinatario y la evacuación del documento.	Dirección Gestión Humana y Administrativa	<p>1. Para el desarrollo de este procedimiento se deben tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de Seguridad Informática</li> <li>- Guía interna para la atención de clientes y grupos de interés</li> <li>- Tutoriales publicados en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión / Gestión de Recursos Físicos y TI / Instructivos / Radicación de documentos externos, internos y recibidos.</li> <li>- Instructivos publicados en la plataforma del Sistema Integrado de Gestión / Gestión de Recursos Físicos y TI / Instructivos / Instructivo para generar respuesta e Instructivo para radicado interno.</li> <li>- Los tiempos de respuesta de las comunicaciones deben cumplir con la normatividad vigente.</li> </ul> <p>2. <b>DEFINICIONES:</b> Documentos recibidos: Son todas las comunicaciones oficiales que entran a la Entidad, cuyo remitente es una persona natural o jurídica, ajena a la Empresa.</p> <p>3. El control de la correspondencia como documento y registro interno se realiza a través del Sistema de Gestión Documental, el cual establece méjicas para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición final de documentos. Esta disposición final se realiza en el servidor del sistema y en los backups que se efectúan de manera periódica, de acuerdo a las políticas de seguridad informática.</p> <p>4. La radicación de correspondencia recibida se realiza de lunes a viernes de 8am a 4pm.</p>

Ítem	Descripción (Actividad y/o Tarea)	Cargo responsable	Puntos de control	Formatos y/o registros.	Observaciones.
1	 <pre> graph TD     IN[INICIO] --&gt; R1[Radicar corresponsalia en el Sistema de Gestión Documental]     R1 --&gt; D1[Distribuir la correspondencia a las dependencias]     D1 --&gt; D2[Delegar la correspondencia de acuerdo al tipo de solicitud]     D2 --&gt; P1{¿La correspondencia recibida requiere respuesta?}     P1 -- NO --&gt; FIN1[FIN]     P1 -- SI --&gt; T1[Tramitar la respuesta y/o solicitud]     T1 --&gt; E1[Enviar las respuestas y/o solicitudes]     E1 --&gt; FIN2[FIN]   </pre>	Recepcionista	Verificar los datos de radicación en el sistema	Ficha de radicación	El recepcionista recibe la correspondencia a través de la ventanilla de radicación, diligencia la ficha de radicación en el Sistema de Gestión Documental, da radicado al solicitante y verifica el documento recibido junto con sus anexos para ser asignado a la dependencia correspondiente. Los documentos recibidos deben ser escaneados y asociados a la ficha.
2		Recepcionista	Validar la asignación de correspondencia realizada en el sistema	Registro de asignación en el sistema	Teniendo en cuenta el asunto de la correspondencia recibida, la recepcionista debe realizar la distribución física y la asignación de la correspondencia a través del Sistema de Gestión Documental, a cada una de las áreas. Esta distribución se debe realizar el mismo día de la recepción de la correspondencia y la frecuencia de entrega depende del tipo de documento y la prioridad.
3		Colaborador encargado de la correspondencia en cada área	VoBo del Jefe de área	Registro en el Sistema de Gestión Documental	<p>El colaborador encargado de la distribución y/o delegación de la correspondencia al interior de las áreas revisa los documentos asociados a cada radicado y con el VoBo del jefe del área asigna la correspondencia a la persona que corresponda de acuerdo con las funciones o actividades que realice. En caso de ser un documento que no corresponda a la dependencia, se debe delegar mediante el Sistema de Gestión Documental al competente y hacer entrega del documento en físico en el menor tiempo posible (2 días).</p> <p>Si la correspondencia recibida requiere respuesta?</p>
4		Colaborador asignado	Trazabilidad en el sistema	Registro en el Sistema de Gestión Documental	<p>Para el trámite de la correspondencia se debe tener en cuenta la <i>Guía interna para la atención de clientes y grupos de interés</i> y la <i>Circular interna N° 005 del 26 de Junio de 2014</i>.</p> <p>La persona asignada elabora la respuesta y valida la información en relación con la solicitud y la delega para revisión, aprobación y firma del jefe del área, quien una vez firmado lo devuelve al colaborador que lo proyectó para que se coordine el envío.</p>
5		Colaborador asignado	Trazabilidad en el sistema	Registro en el Sistema de Gestión Documental	<p>El documento firmado es impreso y entregado a la persona encargada del envío de correspondencia. La persona encargada del envío de correspondencia una vez recibida la guía o acuse de recibo por parte del destinatario, debe entregar este documento a la persona que le hizo entrega del mismo para el envío. Esta persona debe escanear la guía o acuse e indexar en el Sistema de Gestión Documental, luego se debe ingresar el correspondiente comentario indicando la fecha y hora de recibo del documento por parte del destinatario y posteriormente evacuar el documento.</p>

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	OBSERVACIONES
0	05/06/2012	Versión inicial	No Aplica
1	13/05/2015	Se modifica nombre de procedimiento, objetivo, alcance, generalidades, actividades y observaciones	No Aplica
2	19/10/2015	Se ajusta redacción del alcance para aclarar que el procedimiento finaliza con el cierre de la guía o acuse de recibo, y se ajustan las observaciones del paso 5 en este mismo sentido.	Se detecta la necesidad de incorporar el cierre de la guía o acuse de recibo en el Sistema de Gestión Documental.
3	11/08/2016	Cambio de Imagen Corporativa	No Aplica
4	28/05/2018	Reestructuración del documento inicial, con los cambios presentados en la actualización de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y actualización	No Aplica
5	30/11/2018	Traslado de información documental al Proceso de Apoyo Gestión Documental	Aprobación creación de procesos de Apoyo, según Acta No. 5 de 2018, del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Edgardo Parrado Ávila Cargo: Director Área: Dirección de Gestión Humana y Administrativa Firma: _____	Nombre: Sandra Milena Ruiz Moncada Cargo: Coordinador de Calidad Área: Dirección de Planeación Firma: _____	Nombre: Edgardo Parrado Ávila Cargo: Director de Gestión Humana y Administrativa Firma: _____