
	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 1 de 12

**PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA
P-GAFARCH-01**

Versión: 00	Descripción del cambio: Versión Inicial.	
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha: 12 de Diciembre de 2016	Fecha: 16 de Diciembre de 2016	Fecha: 20 de Diciembre de 2016
Firma:	Firma:	Firma:

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 2 de 12

1. OBJETO

Recibir, radicar, y distribuir las comunicaciones externas e internas desde el ingreso a la Empresa hasta cuando quede dispuesta para ser archivada. Despachar y distribuir comunicaciones de la Empresa para ser enviados hacia el exterior e interior.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica para toda la correspondencia interna y externa que se recibe y despachada en la Empresa de Aseo de Pereira S.A E.S.P.

3. DEFINICIONES

Comunicaciones recibidas externas e internas: es aquella que está dirigida a funcionarios de la empresa y/o que esté relacionada con las actividades comerciales y empresariales de la misma.

Radicación: consiste en oficializar la entrada de las comunicaciones y documentos en general en la Unidad de Correspondencia, la cual genera un sticker con fecha, hora y número consecutivo para su respectivo trámite y seguimiento.

Comunicación despachada externa e interna: Es aquella que está dirigida a clientes, proveedores, empresas y/o funcionarios de la empresa con las que se realizan transacciones comerciales y/o comunicaciones.

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 3 de 12

4. DESARROLLO

Cómo	Quién	Dónde
4.1. RECIBO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA		
4.1.1 CONDICIONES ESPECIALES PARA RECIBO DE CORRESPONDENCIA		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir las comunicaciones externas e internas que lleguen siempre y cuando estén dirigidas a la empresa. 2. Abrir y revisar las comunicaciones comerciales y verificar que estén dirigidas a la empresa de lo contrario se devuelve al remitente. 3. Comprobar si la comunicación recibida se encuentra firmada, de lo contrario deberá ser devuelta, o solicitar a su remitente la firma respectiva. 4. Verificar si los anexos notificados se encuentran completos, de lo contrario se deberá devolver a su remitente. 	Apoyo de Archivo	No aplica
4.1.2 HORARIO DE ATENCIÓN PARA RECIBO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA		
<p>Los horarios de atención para la radicación de correspondencia externa será el siguiente:</p> <p>Mañana: 8:00 a 11:30 am Tarde: 2:00 a 5:00 pm</p>	Apoyo de Archivo	No aplica
4.1.3 IDENTIFICACIÓN DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA		
<p>Los siguientes códigos identifican a cada una de los Procesos de la empresa, los cuales son utilizados en los procesos relacionados con la recepción, distribución, trámite, elaboración y despacho de comunicaciones.</p>	Apoyo de Archivo	No aplica

Cómo		Quién	Dónde
PROCESO	CODIGO		
Asamblea	AA		
Junta Directiva	JD		
Asesoría Jurídica	GJ		
Planeación	PL		
Gerencia	GG		
Proyectos	P		
Comercial	C		
Control Interno	CI		
Gestión Operativa	GO		
Gestión Operativa Interventoría Comercial	GOIC		
Gestión Administrativa y Financiera	GAF		
Recursos	R		
Gestión Administrativa y Financiera - Contabilidad	GAFC		
Gestión Operativa IBRT	GOIBRT		
Gestión Operativa de Disposición Final	GODF		
Calidad y Mejoramiento Continuo	CMC		
Gestión Administrativa y Financiera - Archivo	GAFARCH		
Gestión Administrativa y Financiera - Sistemas	GAFSI		
Soluciones Ambientales Integrales	SAI		
4.1.3 INGRESO A LA PLATAFORMA SEVENET DE TODA LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA			



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBO
Y DESPACHO DE
CORRESPONDENCIA**


Versión: 00

Fecha: 20-12-2016


Código: P-GAFARCH-01

Página 5 de 12

Cómo	Quién	Dónde
<p>Ingresar a la plataforma SEVENET, en Correspondencia recibida en el icono CREAR, digitando los siguientes datos:</p> <p><u>CORRESPONDENCIAS RECIBIDAS</u></p> <ul style="list-style-type: none">Fecha del documentoMedio de LlegadaAsunto: describir detalladamente el asunto del documento. <p><u>REMITENTE:</u></p> <ul style="list-style-type: none">Nombre: digitar el nombre del remitente. <p><u>DESTINATARIO:</u> Escoger la Dependencia y Usuario al que se le va a notificar el documento recibido.</p> <ul style="list-style-type: none">Dependencia: Escoger el Proceso al que pertenece.Usuario: Nombre del Responsable del Proceso. <p><u>ANEXOS:</u> Nombrar los adjuntos que tiene el documento recibido, en caso de no poder cargar todos los anexos se deberá describir detalladamente la ruta donde quedara guardada la documentación.</p> <p><u>PLANTILLA:</u> Cargar los archivos adjuntos al documento recibido.</p> <p><u>SERIE DOCUMENTAL:</u> Se ingresaran los datos en donde quedara archivado el documento recibido.</p> <p>Dependencia: escoger el proceso al que pertenece.</p> <p>Serie/Subserie documental: escoger el código del proceso al que pertenece.</p>	<p>Apoyo de Archivo</p>	<p>Sticker</p>

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 6 de 12

Cómo	Quién	Dónde
Finalmente dar clic en GRABAR, e imprimir sticker.		
4.1.4 IMPRESIÓN DE STICKER		
Colocar sticker en el documento recibido y proceder al escanearlo en la opción de <u>estación de escaneo</u> y dar click en iniciar digitalización y digitalizar, posteriormente se deberá cerrar archivo y dar click en GUARDAR, cerrar documento y cerrar.	Apoyo de Archivo	Documento en plataforma
4.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA		
En el transcurso del día, se deberá realizar la entrega de la documentación recibida externa a la Secretaria de Gerencia a través del Formato de Recibo de correspondencia recibida por ventanilla única, F1-GAFARCH-01 .	Apoyo de Archivo	Formato de Recibo de correspondencia recibida por ventanilla única, F1-GAFARCH-01
<p>Recoger de la Gerencia General el oficio recibido con la designación quien deberá proyectar o dar respuesta.</p> <p>Todo oficio deberá ser firmado o como mínimo deberá contener el VoBo de la Gerencia General, de lo contrario no podrá salir el oficio para ser radicado en otra entidad.</p>	Secretaria de Gerencia	Oficio con responsable para proyección o respuesta de oficio
Enviar a través de correo electrónico al responsable designado por la Gerencia General para la proyección o respuesta al oficio.	Secretaria de Gerencia	Correo Electrónico

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 7 de 12

Cómo	Quién	Dónde
<p>Relacionar en la bitácora de correspondencia los oficios que serán entregados según designación de la Gerencia al responsable de la proyección o respuesta del oficio para su respectivo trámite y archivo final, quedando su firma de recibo en la bitácora.</p>	Secretaria de Gerencia	Bitácora de correspondencia
4.2. CORRESPONDENCIA DESPACHADA EXTERNA		
<p>Para despachar correspondencia tanto interna como externa deberá realizarse de acuerdo al anexo A1-GAFARCH-01 Modelo de Oficio.</p>	Todos los Procesos	Modelo de Oficio A1-GAFARCH-01
<p>Entregar el oficio impreso debidamente firmado por el remitente al Apoyo de Archivo para proceder con la radicación del documento.</p> <p>Cabe anotar que el recorrido que realizara el mensajero para la distribución de la correspondencia será en la mañana a las 8:30 am y en la tarde a las 2:30 pm.</p>	Líder de Proceso	Oficio
<p>Recibir el documento para radicar en la plataforma SEVENET así:</p> <p>Ingresar en Correspondencia despachada en el icono CREAR, digitando los siguientes datos en:</p> <p><u>CORRESPONDENICAS DESPACHADAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> + Fecha del documento + Asunto: describir detalladamente el asunto del documento. <p><u>DESTINATARIOS EXTERNO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> + Nombre: digitar el nombre del remitente y dar clic en AGREGAR. <p><u>DESTINATARIOS INTERNOS:</u></p> <p>Escoger la Dependencia y Usuario del proceso de donde sale la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Dependencia: Escoger el Proceso al que pertenece. + Usuario: Nombre del Responsable del Proceso. 	Apoyo de Archivo	



**PROCEDIMIENTO PARA RECIBO
Y DESPACHO DE
CORRESPONDENCIA**


Versión: 00

Fecha: 20-12-2016

Código: P-GAFARCH-01


Página 8 de 12

Cómo	Quién	Dónde
<p><u>OBSERVACIONES:</u> Nombrar los adjuntos que se van a entregar, en caso de no poder cargar todos los anexos se deberá describir detalladamente la ruta donde quedara guardada la documentación.</p> <p><u>PLANTILLA:</u> Cargar los archivos adjuntos al documento recibido.</p> <p><u>SERIE DOCUMENTAL:</u> Se ingresaran los datos en donde quedara archivado el documento recibido.</p> <p>Dependencia: escoger el proceso al que pertenece.</p> <p>Serie/Subserie documental: escoger el código del proceso al que pertenece.</p> <p>Finalmente dar clic en GRABAR, e imprimir sticker.</p>		
4.1.4 IMPRESIÓN DE STICKER		
<p>Colocar sticker en el documento recibido y proceder a escanearlo en la opción de <u>estación de escaneo</u> y dar click en iniciar digitalización y digitalizar, posteriormente se deberá cerrar archivo y dar click en GUARDAR, cerrar documento y cerrar.</p>	Apoyo de Archivo	Documento en plataforma
4.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DESPACHADA		

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 9 de 12

Cómo	Quién	Dónde
<p>En el transcurso del día, se deberá entregar al mensajero de la empresa todos los oficios para que sean radicados según el destino, al momento de la entrega de la documentación, el Auxiliar Administrativa Ventanilla Única deberá hacer firmar el Formato de entrega de correspondencia despachada, F2-GAFARCH-01 al mensajero como recibido de cada uno de ellos.</p>	Apoyo de Archivo	Formato de entrega de correspondencia despachada, F2-GAFARCH-01
<p>Recibir del mensajero todas las copias de la correspondencia despachada debidamente selladas o firmadas por el destinatario, posteriormente distribuir las al proceso que corresponda para su archivo.</p>	Apoyo de Archivo	Correspondencia despachada sellada o firmada por el destinatario
4.1.6 TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES RECIBIDAS		
<p>Toda la correspondencia externa debe ser contestada dentro de los 10 días siguientes a su recibo, especialmente si proviene de una autoridad del Gobierno. La oficina de correspondencia registrará a quien le corresponde el trámite de dicha respuesta, si por alguna razón la elaboración de la respuesta requiere de más tiempo, es conveniente que se tomen las previsiones pertinentes a fin de que la respuesta se dé a la menor brevedad posible.</p>	Líder de Proceso	Respuesta a Oficio
4.3. CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y DESPACHADA INTERNA		
<p>Recibir del remitente el oficio firmado y si aplica con sus respectivos anexos para radicar en la plataforma SEVENET, así:</p>	Apoyo de Archivo	Oficio

Cómo	Quién	Dónde
<p>Ingresar en Correspondencia interna en el icono CREAR, digitando los siguientes datos en:</p> <p><u>CORRESPONDENCIAS INTERNAS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> + Asunto: describir detalladamente el asunto del documento. <p><u>DESTINATARIOS:</u> Escoger la Dependencia y Usuario del proceso de donde se recibe o sale la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Dependencia: Escoger el Proceso al que pertenece. + Usuario: Nombre del Responsable del Proceso. <p><u>MENSAJE:</u> Nombrar los adjuntos que se reciben o se van a entregar, en caso de no poder cargar todos los anexos se deberá describir detalladamente la ruta donde quedara guardada la documentación.</p> <p><u>PLANTILLA:</u> Cargar los archivos adjuntos al documento recibido.</p> <p>Finalmente dar clic en GRABAR, e imprimir sticker.</p>	<p>Apoyo de Archivo</p>	
<p>4.3.1 IMPRESIÓN DE STICKER</p>		
<p>Colocar sticker en el documento recibido y proceder al escanearlo en la opción de <u>estación de escaneo</u> y dar click en iniciar digitalización y digitalizar, posteriormente se deberá cerrar archivo y dar click en GUARDAR, cerrar documento y cerrar.</p>	<p>Apoyo de Archivo</p>	<p>Documento en plataforma</p>
<p>4.3.2 DISTRIBUCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DESPACHADA</p>		

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 11 de 12

Cómo	Quién	Dónde
Hacer entrega del documento radicado al remitente para su archivo, en el siguiente horario: Mañana: 11:30 am Tarde: 5:00 pm	Apoyo de Archivo	No aplica
4.4 FALLAS PRESENTADAS EN LA PLATAFORMA SEVENET		
En caso de presentarse fallas en la plataforma, el Apoyo de Archivo deberá recibirla	Apoyo de Archivo	

5. REGISTROS


- Formato de Recibo de correspondencia recibida por ventanilla única.
- Sticker.
- Correo Electrónico.
- Bitácora de correspondencia.
- Modelo de Oficio.
- Formato de entrega de correspondencia despachada.
- Oficio.
- Correspondencia despachada sellada o firmada por el destinatario.

6. APENDICE

- Modelo de Oficio, **A1-GAFARCH-01**

7. ANEXOS

- Formato de Recibo de correspondencia recibida por ventanilla única, **F1-GAFARCH-01**.
- Formato de entrega de correspondencia despachada, **F2-GAFARCH-01**.

	PROCEDIMIENTO PARA RECIBO Y DESPACHO DE CORRESPONDENCIA	Versión: 00
		Fecha: 20-12-2016
		Código: P-GAFARCH-01
		Página 12 de 12

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del cambio	Fecha
00	Versión inicial.	20-12-2016