

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>VERSION: 11</b>
	<b>CODIGO: 1-PR-006</b>
<b>Control de Correspondencia</b>	<b>FECHA: 01/Mar/2017</b>

0. LISTA DE VERSIONES

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>RAZON DE LA ACTUALIZACION</b>
3	10/Jun/2008	Se modificaron las actividades del procedimiento, de acuerdo a los nuevos parámetros establecidos por la implementación del nuevo software documental SEVENET. Se ingresó la definición SEVENET. En condiciones generales se modificaron los recorridos diarios, de la sede Circunvalar incluida la Clínica, centro, obrero y periféricos.
4	13/Mar/2009	Se modifico el texto del numeral 4.4 Correspondencia Interna. Se agregó la parte de las citas y circulares.
5	25/Nov/2009	Se incluyó en los documentos relacionados el plan de contingencia sevenet y se modificaron las generalidades 4.1 y 4.2 de acuerdo al desarrollo de las actividades actuales y se modificó la descripción de la actividad # 14.
6	08/Jun/2010	Se realizó revisión general a todo el documento, se incluyó en las definiciones plan de contingencia, se agregaron las generalidades Correspondencia Externa despachada y correspondencia externa recibida y se modificó la descripción de la actividad número 1.
7	11/May/2011	Se adicionaron las definiciones Tramite legal, acción de tutela, derecho de petición. Se incluyó anexo relacionado con la radicación de correspondencia por tramites legales.
8	20/Dic/2011	Se adicionó el anexo 2
9	30/Dic/2013	Se anexo dentro de los documentos relacionados el instructivo 1-IN-088 Radicación de correspondencia de tramites legales.
10	23/Feb/2017	Se realizó actualización general a todo el documento (generalidades, diagrama de flujo y descripción de etapas) y se incluyó todo lo relacionado con la correspondencia electrónica

1. Objetivo

Administrar la correspondencia interna y externa de la institución.

## 2. Alcance

Comprende todas las actividades desde la recepción de los documentos internos y externos hasta la entrega al destinatario y su disposición final.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1 ACCIÓN DE TUTELA

Su titular es toda persona. Se ejerce para reclamar la protección judicial inmediata de los derechos fundamentales. Procede cuando un derecho fundamental haya sido vulnerado o amenazado por la acción u omisión de cualquier autoridad pública. Procede en los casos señalados en la ley contra ciertos particulares. No procede cuando el afectado dispone de otro medio de defensa judicial, salvo si ella pretende utilizarse como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. Las decisiones judiciales con ella relacionadas están sujetas a la revisión selectiva de la Corte Constitucional. Puede interponerla el Defensor del pueblo.

### 3.2 DERECHO DE PETICION

Solicitud formulada en forma verbal o escrita a las autoridades, en ejercicio del derecho de toda persona a presentarles peticiones respetuosas y a obtener pronta resolución de éstas.

Las peticiones pueden consistir:

En lo que se refiere a las peticiones de carácter administrativo, ellas deben contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual van dirigidas.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante, indicando sus documentos de identidad y su dirección.
3. El objeto de la petición
4. Las razones en que se apoya
5. La relación de documentos que se acompañan
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. (A los peticionarios analfabetas deben expedírseles constancia de haber presentado la petición verbal).

### 3.3 PLAN DE CONTINGENCIA

Es un programa alternativo que una empresa utiliza en un momento de emergencia y el cual consta de una serie de procedimientos que se prueban antes de que suceda un evento inesperado. Para Sevenet, el plan de contingencia se encuentra contemplado en el documento 1-IN-046

### 3.4 SEVENET

Software orientado a mejorar de forma sustancial las actividades de gestión documental, archivo y correspondencia.

### 3.5 TRAMITE LEGAL

Es la opción que se le asigna en sevenet a aquellos documentos recibidos que por su contenido, tienen implicaciones legales y/o jurídicas para la Institución, (derechos de petición, acciones de tutela, requerimientos de juzgados, requerimientos supersubsidio, notificaciones, demandas, entre otros).

## 4. CONDICIONES GENERALES

### 4.1 PREPARACIÓN Y DISTRIBUCION DE RECORRIDOS INTERNOS

La preparación de los recorridos consiste en el intercambio de documentación entre las dependencias y centros periféricos de la Institución. Estos recorridos son revisados, primero por la persona encargada del alistamiento y una segunda revisión la hace la persona encargada de realizar el recorrido, las inconsistencias encontradas son registradas en el formato 1-FT-381 TIEMPO DE RECORRIDOS, las cuales son retroalimentadas en las reuniones sectorizadas del proceso.

Los mensajeros recogen la bolsa con la correspondencia de la dependencia, para entregar otra bolsa con la correspondencia que llega, éstas bolsas son de color azul y amarillo y se intercambian en cada recorrido.

Los recorridos se realizan en los siguientes horarios, los cuales son registrados en el formato 1-FT-381, con las respectivas horas de llegada y observaciones:

#### SEDE CIRCUNVALAR Y CLÍNICA

se realizan 4 recorridos diarios:

Mañana

07:00 am Circunvalar

10:30 am Clínica y Circunvalar

Tarde

1:30 pm Circunvalar

4:30 pm Clínica y Circunvalar

SEDE CENTRO Y OBRERO.

Se realizan 3 recorridos,

Mañana

7:30 am

9:00 am

Tarde

2:30 pm

PERIFERICOS que son: Dosquebradas se realiza un recorrido diario a las 9:00 am; Cuba y Guayacanes se realiza recorrido solo los jueves con hora de salida 9:00 am.

Se efectúa un recorrido semanal a Santa Rosa y La Virginia. Estos recorridos se registran en el formato 1-FT-12 "Recorridos" por el tiempo que implica y porque estos recorridos están a cargo de los conductores de la Subdirección Administrativa. A excepción del recorrido de fin de mes que es efectuado por el proceso Administración de Documentos, cuando estos no crucen con los recorridos de la Subdirección los cuales también deben ser registrados en el formato.

Los recorridos de la voz del cliente, se realizan semanalmente con bolsas propias de Defensoría del Usuario a la Sede Centro, Circunvalar Clínica, Obrero y Periféricos, que consiste en la apertura de buzones de voz del cliente en presencia de un testigo y el diligenciamiento de la respectiva acta. Estos recorridos son entregados a Defensoría del usuario. Esta actividad esta detallada en el procedimiento de La Voz del Cliente 0-PR-007.

Los recorridos de centro y periféricos se realizan en motos de propiedad de la Institución a cargo de Administración de Documentos y son sometidas periódicamente a mantenimiento y/o reparación, y verificación del estado físico de la moto (sillín, pitos, luces, espejos, llantas y el equipo de lluvia) y así mismo se revisa que la documentación se encuentre actualizada.

A través de los recorridos internos, se reciben autorizaciones de pago con destino a Contabilidad y/o Direcciones las cuales son registradas en el formato 1-FT-007 "Relación órdenes de Pago" con el fin de tener un mayor control en el trámite de estos

documentos

Los formatos 1-FT-381 TIEMPO DE RECORRIDOS Y 1-FT-007 RELACION DE ORDENES DE PAGO se encuentran anclados en el escritorio del equipo cirdoc01.

#### 4.2 DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA CON DESTINO EXTERNO

La correspondencia con destino externo tanto radicada como no radicada, se distribuye a través de las empresas de correo cuando son con destino nacional, regional o con domicilios apartados de la ciudad o difícil acceso. La correspondencia local que tiene que ver con Juzgados, Notarias y zona céntrica, es distribuida directamente por Auxiliares de Archivo del proceso de Administración de Documentos; y registran la entrega en el formato de correspondencia puerta a puerta 1-FT-003. Esta actividad se detalla en el Instructivo de Correos 1-IN-097.

#### 4.3 CORRESPONDENCIA EXTERNA DESPACHADA

Carta con destino externo que elabora cada proceso, puede ser física o electrónica y su contenido es formal, oficial y/o confidencial. Radicados en Sevenet acorde al 1-IN-002 Elaboración de Correspondencia.

#### 4.4 CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA

Documentos físicos o electrónicos, recibidos de las distintas empresas, usuarios y entes de control a la Institución, los cuales son radicados y direccionados a los procesos implicados a través Sevenet acorde al 1-IN-002 Elaboración de Correspondencia.

#### 4.5 CORRESPONDENCIA INTERNA

Documentos generados entre procesos de la Institución, pueden ser memorando, citación y circular. Son radicados en Sevenet y en algunos casos de manera física (Gestión Humana y Nomina) acorde al 1-IN-002 Elaboración de Correspondencia.

#### 4.6 SERVICIO DE FAX

El fax recibido es radicado y fotocopiado para conservar en el archivo, por ser generado en un material químico que deteriora su contenido en el transcurso del tiempo.

#### 4.7 SERVICIO DE FOTOCOPIADORA Y DUPLICACIÓN

Servicio de fotocopidora que se presta a los procesos de la Institución y se carga a los respectivos centros de costo. Mensual se genera un reporte de las fotocopias con el cual se elabora el informe a Contabilidad con el centro de costo, cantidad y valor

para su respectivo cargue.

El servicio de duplicación es atendido a través de un tercero; mediante una orden de solicitud, se envía los formatos y cuando regresan son entregados al proceso solicitante el cual firma una relación de recibido. Este servicio genera una factura mensual y la respectiva relación para el cargue contable.

El servicio de fotocopias y duplicación se registran en un consolidado por proceso, el cual permite un seguimiento periódico a este consumo y constituye un insumo para el informe estadístico anual.

#### 4.8 RADICACIÓN CORRESPONDENCIA POR TRÁMITES LEGALES

Se realiza de acuerdo a los establecido en el Anexo 1

#### 4.9 RADICACIÓN CORRESPONDENCIA VOZ DEL CLIENTE

Se realiza de acuerdo a los establecido en el Anexo 2

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

[1-FT-002 Registro de Fax Enviados por Administración de Documentos](#)

[1-FT-003 Entrega de Correspondencia Puerta a Puerta](#)

[1-FT-010 Solicitud de Servicio de Fax](#)

[1-FT-012 Recorridos](#)

[1-IN-002 Elaboración de Correspondencia](#)

[1-IN-006 Plan de contingencia Sevenet](#)

[1-IN-088 Radicación de correspondencia por tramites legales](#)

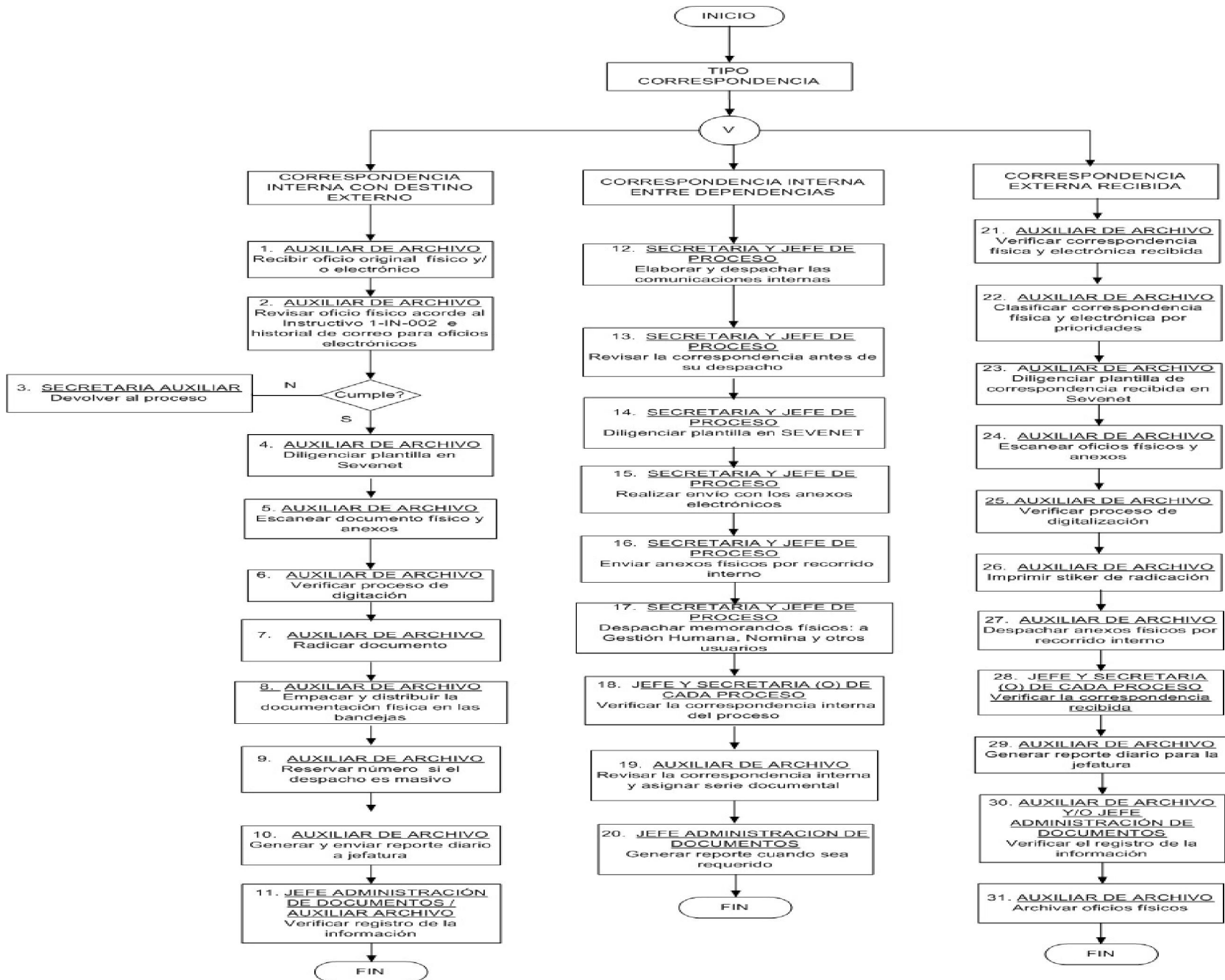
[ANEXO 2 Radicación correspondencia voz del cliente](#)

[1-FT-267 Devolución y anotación sobre correspondencia](#)

[1-IN-097 Despacho y registro de correo](#)

[1-OD-059 Matriz de direccionamiento para trámites legales](#)

## 6. DESARROLLO





1	<p>Recibir físicamente el oficio original, los anexos y el sobre de ventanilla o de Manila debidamente diligenciado, luego se debe clasificar la correspondencia por prioridades o tipo de envío. Así mismo se recibe correspondencia por el correo Institucional, las cuales se revisan y se radican en Sevenet. Su envío electrónico lo realiza el proceso que originó la comunicación con copia a adocumentos@comfamiliar.com con el fin de guardar el historial del correo.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
2	<p>Revisar la elaboración de la correspondencia física, teniendo en cuenta el instructivo 1-IN-002 Elaboración de correspondencia y otros aspectos como: ortografía, presentación y redacción. Para la correspondencia electrónica además de su revisión se debe tener en cuenta conservar el historial de correos y su originalidad (asunto, fecha, destino)</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
3	<p>Devolver documento cuando no cumpla con el 1-IN-002 Elaboración de correspondencia, anexar una nota para su corrección y se deja registrada la devolución en el Formato 1-FT-267 Devolución y Anotación sobre Correspondencia para el informe mensual de devoluciones el cual es el insumo para el seguimiento del indicador institucional Correspondencia Elaborada Correctamente.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
4	<p>Si el documento cumple con lo establecido, se procede a radicarlo en Sevenet, diligenciando la plantilla de radicación. Igual aplica para la correspondencia electrónica. AUXILIAR DE ARCHIVO</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO

<b>5</b>	<p>Escanear el oficio y todos los anexos. En caso de ser glosas se escanea el cuadro aclaratorio que contiene el resumen de los demás anexos. Las historias clínicas, no se escanean por considerarse tipos documentales de alta confidencialidad.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>6</b>	<p>Verificar que la plantilla de radicación haya quedado correctamente diligenciada y que el proceso de digitalización se haya realizado completamente y de manera legible. Garantizando la calidad de la información cuando sea requerida.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>7</b>	<p>Grabar e imprimir el sticker de radicación con el consecutivo generado por el sistema, el cual es un adhesivo que debe ir fijado en la parte superior derecha del oficio al frente de los datos del destinatario.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>8</b>	<p>En caso de ser documento físico, empaçar en el sobre el respectivo oficio y sus anexos si es el caso y distribuirlo en la bandeja respectiva de los recorridos o de empresa de correos nacional.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>9</b>	<p>Si el oficio a despachar es un masivo, se reserva el número de radicación, el cual debe ser solicitado por el proceso a través de correo electrónico de adocumentos@comfamiliar.com o vía telefónica, dejando en la plantilla los datos del proceso que lo solicita y en el campo de destinatario se coloca como Pendiente.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO

	<p>Posteriormente el proceso deberá enviar el masivo a Administración de Documentos para su despacho y un original con la relación de los destinatarios a los que se les despachara el oficio a excepción de la Dirección Clínica que por requerimiento se le debe escanear todas las cartas a despachar; se procede a confirmar la información registrada inicialmente y se escanea la carta con la relación.</p>	
<b>10</b>	<p>Generar el reporte diario de la correspondencia despachada, y previo a su despacho a la jefatura, hacer control de calidad de la información registrada y realizar las correcciones a que dé lugar.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>11</b>	<p>Al día siguiente un Auxiliar de Archivo diferente al responsable de radicar, revisa la correspondencia despachada y recibida, verificando el correcto diligenciamiento de la plantilla, direccionamiento y asignación de serie documental y la calidad de la digitalización. Estas correcciones son registradas en un formato, el cual es socializado en las reuniones sectorizadas para su retroalimentación y evidencia con acta en Isolucion. Y mensualmente, realizar control de calidad y seguimiento en los registros de entrega de correspondencia por parte de los mensajeros y las empresas de correos.</p>	JEFE ADMINISTRACION DE DOCUMENTOS Y/O AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>12</b>	<p>Las comunicaciones internas deben ser diligenciadas directamente desde Sevenet, de acuerdo al tipo documental</p>	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO

<b>13</b>	Revisar previamente la comunicación antes de su despacho (redacción, ortografía, anexos, usuarios asignados y en general el correcto diligenciamiento de la plantilla).	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO
<b>14</b>	Diligenciar la plantilla, ajustándose únicamente al formato. Teniendo en cuenta que para su envío se asignan varios usuarios (jefe, secretaria, asistente) con el fin de que la comunicación no quede en cabeza únicamente del jefe, y al interior del proceso puedan gestionar lo requerido en la comunicación. También se podrá enviar a un grupo específico. En el caso de que se requiera compartir la información a otro proceso u otro usuario, se tiene la opción de realizarlo por medio de una anotación.	SECRETARIA DE CADA PROCESO
<b>15</b>	Realizar el respectivo envío en Sevenet. Si hay anexos electrónicos para adjuntar, se tomará la opción de "examinar" para anexar los mismos. En todos los casos quedará registrado automáticamente una copia de la comunicación y los anexos en el módulo de Administración Documentos.	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO
<b>16</b>	Despachar anexos físicos, diligenciando manualmente el formato de despacho de documentos, aclarando el número de consecutivo de la comunicación que soporta este envío y los despachará a través de la bolsa del recorrido interno.	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO
<b>17</b>	Las comunicaciones con destino a Gestión Humana, Nómina, y a usuarios que no están creados en Sevenet, se diligenciarán en formato físico de memorando y se despachará únicamente el original a Administración de Documentos para su respectiva	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO

	radicación y despacho.	
<b>18</b>	Los procesos deben verificar diariamente las comunicaciones enviadas y si requiere efectuar un pase a otro proceso u otro usuario, podrá realizarlo por medio de una anotación. Es de aclarar que Sevenet registra toda la evidencia de ingreso para la lectura y anotaciones de la correspondencia como medio aprobatorio.	JEFE Y SECRETARIA (O) DE CADA PROCESO
<b>19</b>	Revisar diariamente la correspondencia interna, en cuanto a su correcto diligenciamiento y asignar la serie documental. AUXILIAR DE ARCHIVO	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>20</b>	Generar reporte cuando sea requerido por la alta dirección u otro proceso previamente autorizado.	JEFE ADMON DOCUMENTOS
<b>21</b>	Revisar la correspondencia física que se recibe en Administración de Documentos, en cuanto al contenido y los anexos, que estén direccionados para Comfamiliar Risaralda. Cuando el oficio viene dirigido a una persona en específico, se consulta la respectiva base de datos, con el fin de verificar que se trata de un empleado de la Caja, siempre y cuando la correspondencia sea de carácter institucional. La correspondencia personal no se recibe. Así mismo se debe revisar la información que llega a través del correo electrónico comfarda@comfamiliar.com y el correo de la Supersubsidio; se deben descargar los archivos y convertirlos a	AUXILIAR DE ARCHIVO

	un formato TIF para su radicación.	
<b>22</b>	<p>Una vez la correspondencia este verificada con los ítems anteriores, se coloca el reloj y la fecha de recibido a la correspondencia física</p> <p>Se clasifica la correspondencia física y electrónica por prioridades de asunto, remitente y de tiempos de respuesta.</p> <p>Los documentos facilitativos, son aquellos que no se clasifican en una serie documental específica debido a su contenido informal, los cuales pueden ser revistas, tarjetas de invitación, entre otros. Estos documentos son relacionados en un archivo con la descripción y se les genera un sticker identificado con FAC de facilitativo y un consecutivo de acuerdo a la vigencia.</p> <p>Mensualmente se envía la relación de los facilitativos recibidos a la jefatura para su verificación.</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>23</b>	<p>Luego se procede a diligenciar la plantilla de radicación y registrar uno a uno los oficios recibidos con sus respectivos adjuntos, si los trae. El direccionamiento de los documentos se realiza por medio de los grupos de Sevenet correspondientes al proceso. Si el documento lo requiere, se debe ligar a trámite de acuerdo al 1-IN-088 RADICACION DE CORRESPONDENCIA POR TRÁMITES LEGALES.</p> <p>Los correos descargados de comfarda y de la Supersubsidio, además de ser radicados en Sevenet, también son almacenados en la estructura de su mismo correo, para Comfarda las carpetas son nombradas por serie documental y en la Supersubsidio las</p>	AUXILIAR DE ARCHIVO

	carpetas de nombran por meses y años con el fin de conservar el histórico de los correos, desde la fuente.	
<b>24</b>	Escanear el oficio y sus respectivos anexos. Los bonos, cheques no se escanearan. Tampoco las historias clínicas por considerarse un documento de carácter confidencial.	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>25</b>	Verificar que la plantilla de radicación haya quedado correctamente diligenciada, y el proceso de digitalización se haya realizado completamente y de manera legible. Garantizando la calidad de la información cuando sea requerida.	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>26</b>	Imprimir el sticker de radicación el cual es un adhesivo que debe ir fijado en la parte superior derecha del oficio al frente de los datos del remitente.	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>27</b>	Despachar los anexos físicos, si los hay, con destino al proceso, utilizando el formato establecido y se despacha a través del recorrido interno. El oficio remisorio también se envía cuando el proceso lo requiere. Las facturas deben ser despachadas físicamente, dejando la	AUXILIAR DE ARCHIVO

	respectiva aclaración en la plantilla de radicación.	
<b>28</b>	Los procesos verifican diariamente las comunicaciones recibidas y si requiere efectuar un pase a otro proceso u otro usuario, podrá realizarlo por medio de una anotación.	JEFE Y SECRETARIA DE CADA PROCESO
<b>29</b>	Generar el reporte diario de la correspondencia recibida, y previo a su despacho a la jefatura, hacer control de calidad de la información registrada y realizar las correcciones a que dé lugar.	AUXILIAR DE ARCHIVO
<b>30</b>	Revisar diariamente la correspondencia despachada y recibida, verificando el correcto diligenciamiento de la plantilla, direccionamiento y asignación de serie documental, sean las correctas. Estas correcciones son registradas en un formato, el cual es socializado en las reuniones sectorizadas para su retroalimentación y evidencia con acta en Isolucion. Mensualmente se genera el reporte de la correspondencia no leída, la cual es un insumo para el indicador institucional de Correspondencia leída Oportunamente, este es socializado a los procesos por medio de comunicación interna para su análisis y verificación.	AUXILIAR DE ARCHIVO Y/O JEFE DE ADMINSITRACION DE DOCUMENTOS CAMBIAR FLUJO
<b>31</b>	Archivar semanalmente los oficios recibidos en orden cronológico por fecha de radicación y serie documental.	AUXILIAR DE ARCHIVO



<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>Nombre:</b> Rafael Antonio Salazar Ramirez <b>Cargo:</b> Analista de Procesos <b>Fecha:</b> 23/Feb/2017	<b>Nombre:</b> Gloria Ruth Arias Arias <b>Cargo:</b> Líder Mejoramiento Continuo <b>Fecha:</b> 23/Feb/2017	<b>Nombre:</b> Luz Piedad Isaza Tabares <b>Cargo:</b> Jefe Administración de Documentos <b>Fecha:</b> 24/Feb/2017