


PROCEDIMIENTO: RECEPCION, RADICACIÓN Y DESPACHO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA E INTERNA				
FECHA DE APLICACIÓN: 2018/09/21	CÓDIGO: PT.0730.01	VERSIÓN: 06	Página 1 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	REVISADO POR: Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	APROBADO POR: Secretaría General		

1. OBJETIVO

Gestionar de manera normalizada los servicios de recepción, radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales tanto internas como externas, garantizando el seguimiento, trazabilidad, control al trámite de acuerdo con los plazos estipulados por ley, conservación y consulta de documentos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando llega la correspondencia a la ventanilla única y termina cuando lo recibe el destinatario interno o externo. Para la comunicación interna, inicia con la detección de la necesidad de una comunicación interna la cual se registra en el sistema de gestión documental y termina con la asignación y envío (por el sistema) al destinatario (Funcionario) final.

3. DEFINICIONES

Comunicación Interna: Es la comunicación oficial que se utiliza al interior entre funcionarios o áreas de la Corporación. Para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, ya sean éstos, manuales o automatizados.


Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

Planilla de Porte: Es la relación del total de los documentos externos a enviar con todos sus datos de imposición y valores.


4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recibir y atender al usuario que ingresa a la sala de atención al ciudadano.	Asistencial	Secretaría General	
2. Identificar si la comunicación es competencia de la Corporación, informar al usuario y persuadirlo de remitir o trasladar su comunicación o correspondencia a la entidad correspondiente. Si persuade al usuario finaliza procedimiento. En caso contrario orienta al usuario hacia la ventanilla de recepción de correspondencia y continúa en la Actividad 7.	Asistencial	Secretaría General	
3. Registrar en el software de gestión documental corporativo la información correspondiente consignada en la comunicación, ver Guía Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la CVC, GU.0730.01.	Técnico Administrativo	Secretaría General	Información registrada en aplicativos

PROCEDIMIENTO: RECEPCION, RADICACIÓN Y DESPACHO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA E INTERNA

FECHA DE APLICACIÓN: 2018/09/21	CÓDIGO: PT.0730.01	VERSIÓN: 06	Página 2 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	REVISADO POR: Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	APROBADO POR: Secretaría General		

4. Elaborar y firmar comunicación oficial de remisión a la entidad correspondiente del documento.	Profesional Especializado	Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)	FT.0710.02 Plantilla Carta
5. Imprimir copia de la comunicación a remitir y sellar copia del usuario como constancia (respuesta inmediata) de recibido y traslado de la comunicación a la entidad correspondiente.	Profesional Especializado	Secretaría General (Grupo de Atención al Ciudadano)	
6. Remitir comunicación, a la entidad correspondiente (Fin procedimiento).	Técnico Administrativo	Secretaría General	FT.0710.02 Plantilla Carta de remisión radicada
7. Verificar que la documentación esté completa con los anexos o soportes respectivos y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite. Si no esta completa devuelve la documentación.	Técnico Administrativo	Secretaría General	Documentación verificada contra lista de chequeo (para documentación que lo requiera)
8. Registrar, asignar y enviar, por el software de Gestión Documental Corporativo, la comunicación o correspondencia recibida.	Técnico Administrativo	Secretaría General	Documentación registrada en aplicativos
9. Elaborar planilla, entregar la documentación física y hacer firmar planilla (Fin procedimiento). Para dar respuesta a lo recibido o emitir correspondencia externa, continuar en la actividad 10. Si es interna continua en la actividad 17.	Asistencial	Secretaría General	FT.0730.01 Planilla para entrega de documentos
10. Elaborar y registrar en el software de Gestión Documental Corporativo la comunicación externa a enviar.	Asistencial	Todas las áreas o dependencias	Documentación registrada en aplicativos
11. Diligenciar planilla de envío de correspondencia	Asistencial	Todas las áreas o dependencias	FT.0730.02 Planilla para envío de correo
12. Entregar comunicación externa en la ventanilla de despacho.	Asistencial	Todas las áreas o dependencias	

PROCEDIMIENTO: RECEPCION, RADICACIÓN Y DESPACHO DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA E INTERNA				
FECHA DE APLICACIÓN: 2018/09/21	CÓDIGO: PT.0730.01	VERSIÓN: 06	Página 3 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	REVISADO POR: Coordinador del Grupo de Comunicaciones y Gestión Documental Corporativa	APROBADO POR: Secretaría General		

13. Recibir y revisar la planilla y copias del documento a despachar.	Asistencial	Secretaría General	FT.0730.02 Planilla de envío de correo y correspondencia de despacho radicada en ventanilla
14. Registrar en aplicativo de correspondencia externa los datos del documento a enviar.	Asistencial	Secretaría General	Documentación para envío registrada en el aplicativo externo de correo. Planilla de Porte de documentación generada
15. Entregar comunicación externa a la empresa de correo y hacer firmar planilla de Porte de documentación.	Asistencial	Secretaría General	Planilla de porte firmada relacionando la documentación para despacho
16. Recibir y verificar pruebas de entrega de comunicación externa entregada (Fin procedimiento).	Asistencial	Secretaría General	Evidencias de entrega de documentación externa
17. Elaborar comunicación interna.	Asistencial	Todas las áreas o dependencias	Comunicación interna elaborada
18. Registrar y asignar (enviar) comunicación (Fin procedimiento).	Asistencial	Todas las áreas o dependencias	Comunicación interna registrada en aplicativo (asignación)

5. ANEXOS

- **Anexo 1:** FT.0730.01 Planilla para entrega de documentos.
- **Anexo 2:** FT.0730.02 Planilla para envío de correo.
- **Anexo 3:** FT.0710.02 Plantilla Carta.
- **Anexo 4:** GU.0730.01 Guía Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la CVC.