

PROCEDIMIENTO: Recepción, radicación y despacho de documentación externa e Interna			
FECHA DE APLICACIÓN:	CÓDIGO:	VERSIÓN:	
2023-08-09	PT.0730.01	008	
ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:	
MILTON ALEXANDER AYALA ECHAVARRIA PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ALEXANDER ANACONA PROFESIONAL DE APOYO GRUPO DE COMUNICACIONES Y GESTIÓN DOCUMENTAL	MARIA EUGENIA CAMACHO ROJAS PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD BEATRIZ EUGENIA CANAVAL TORO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL RODRIGO TORRES MARTINEZ TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA SECRETARIA GENERAL	ANA CECILIA COLLAZOS AEDO SECRETARIA 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, conservación y consulta de documentos.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando llega la correspondencia a la ventanilla única física, o al módulo de PQRSDT de la página Web de la Corporación, que también hace parte de la ventanilla única de la CVC y termina con la verificación del recibo por el destinatario interno o externo de la respuesta pertinente. Para la comunicación interna, inicia con la detección de la necesidad de una comunicación interna, la cual se registra y asigna a través del sistema de gestión documental y termina cuando queda legalizado en el citado sistema.

3. DEFINICIONES

Comunicación externa: Es aquella que ocurre entre la empresa y todos los agentes externos pero relacionados a ella. Por ejemplo, clientes, proveedores, posibles clientes potenciales, público en general interesado en la marca, acreedores, empresas socias, etc.

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.

Correspondencia: Comunicación generada por los usuarios y/o entidades externas o internas.

Gestión documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Planilla para envío de correo: Es la relación total de los documentos externos a enviar con todos sus datos.

Radicación de correspondencia: Es el procedimiento por medio del cual, se asigna un número consecutivo a la correspondencia recibida, dejando constancia de la fecha y hora de recibido.

Recepción: Conjunto de operaciones de verificación y control que se hace en la Institución para realizar la admisión de los documentos que son entregados en la Unidad de Correspondencia, ya sean internos o externos.

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>1. Recibir, orientar y atender al usuario que requiere radicar documentos en la ventanilla única. Si la información es para la Corporación ir al paso 6. En caso contrario, continuar en actividad 2.</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales</p>	
<p>2. Si la comunicación no es competencia de la Corporación, informar al usuario y persuadirlo de remitir o trasladar su comunicación o correspondencia a la entidad competente antes de su radicación.</p> <p>Si se persuade al usuario, finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el usuario insiste en radicar su solicitud pasa a la actividad 3.</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta</p>
<p>3. Registrar en el software de gestión documental, la información básica de la comunicación recibida. Ver GU.0730.01 Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales</p>	<p>Registro en el aplicativo</p>

<p>4. Verificar que la documentación esté completa con los anexos o soportes respectivos y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite.</p> <p>Si no está completa, informar al usuario y persuadirlo para que reúna los requisitos antes de su radicación.</p> <p>Si se persuade al usuario, finaliza el procedimiento.</p> <p>Si el usuario insiste en radicar su solicitud de manera incompleta pasa a la actividad 5.</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta</p>
<p>5. Registrar, asignar y enviar, por el software de Gestión Documental Corporativo, la comunicación o correspondencia recibida.</p>	<p>Técnico Administrativo</p> <p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo de Atención al Ciudadano</p> <p>Direcciones Ambientales Regionales</p>	<p>Registro en el aplicativo</p>
<p>6. Elaborar planilla, entregar la documentación física y hacer firmar planilla.</p> <p>Para dar respuesta a lo recibido o emitir correspondencia externa, continuar en la actividad 7.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General - Grupo Atención al Ciudadano</p>	<p>FT.0730.01 Planilla para entrega de documentos</p>
<p>7. Elaborar y registrar en el software de Gestión Documental Corporativo la comunicación externa a enviar.</p>	<p>Funcionarios de la Corporación</p>	<p>Todas las áreas o dependencias</p>	<p>Documentación registrada en aplicativos</p>
<p>8. Diligenciar planilla de envío de correspondencia.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Todas las áreas o dependencias</p>	<p>FT.0730.02 Planilla para envío de Correo</p>

9. Entregar comunicación externa en la ventanilla de única	Auxiliar Administrativo	Todas las áreas o dependencias	
10. Recibir y revisar la planilla y copias del documento a despachar.	Auxiliar Administrativo	Secretaría General Direcciones Ambientales Regionales	FT.0730.02 Planilla para envío de Correo y correspondencia de despacho radicada en ventanilla
11. Registrar en aplicativo de correspondencia externa los datos del documento a enviar.	Auxiliar Administrativo	Secretaría General Direcciones Ambientales Regionales	Planilla de Porte de documentación generada
12. Entregar comunicación externa a la empresa de correo, o enviarla por correo electrónico certificado, cuando se tiene la dirección electrónica del destinatario.	Auxiliar Administrativo	Todas las áreas o dependencias	Constancia de entrega a la empresa de correo
13. Recibir y verificar pruebas de entrega de comunicación externa en los eventos de entrega de correspondencia por CVC en el predio o la guía expedida por la empresa contratada para la entrega ó certificación del correo electrónico. Nota: Si la plataforma para envío de correo electrónico certificado presenta fallas, la comunicación deberá enviarse por la cuenta de correo electrónico institucional del grupo o la oficina que genera el documento. Fin del procedimiento.	Funcionarios de la Corporación	Todas las áreas o dependencias	Constancia de recibo Correo electrónico certificado.

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 de carta .](#)
- Anexo 4: [GU.0730.01 Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca -CVC.](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.

MARIA EUGENIA CAMACHO ROJAS @ 2023-08-09, 10:08:16