



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

RECIBIR,  
DIRECCIONAR Y  
ENVIAR  
CORRESPONDENCIA

CODIGO : PGD01-00

FECHA DE APROBACIÓN 29/03/2019

VERSIÓN:06

<b>Elaborado por</b> Nombre <b>DENNIS ADIELA ADAME</b> Cargo: AUXILIAR DE ARCHIVO	<b>Revisado por</b> Nombre <b>CHRISTIAN MARTINEZ ORTIZ</b> Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD	<b>Aprobado por:</b> Nombre: <b>CAMILO EULOGIO BARRETO</b> Cargo: GERENTE
---	---	---

### 1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PAC04-00 Recibir direccionar y enviar correspondencia, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que conforman del procedimiento y control de cambios del procedimiento.

### 2. OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción y radicación de las comunicaciones oficiales, internas, enviadas y recibidas de tal manera que se contribuya al desarrollo de la entidad, integrándose a los procesos que se llevaran en los archivos de gestión y central

### 3. ALCANCE

Abarca la recepción, clasificación, radicación, direccionamiento y registro de las comunicaciones oficiales, internas, enviadas y recibidas, desde el mismo momento de su ingreso o despacho en la empresa hasta cuando quede dispuesta para ser archivada en el archivo de gestión.

### 4. DEFINICIONES

- **VENTANILLA UNICA:** Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- **SOFTWARE Qf DOCUMENT:** Es un Software de Gestión Documental implementado en el Instituto Financiero de Casanare.

### 5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

### 6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
1	Recepción de correspondencia	El funcionario de ventanilla única, recibe la correspondencia de manera personal, a usuarios internos y externos o a través de una empresa de correo; la abre en caso que venga cerrada y no traiga el sello de "CONFIDENCIALIDAD", Si la correspondencia no pertenece al Instituto Financiero de Casanare, el funcionario de la ventanilla única de correspondencia del IFC le explica al interesado la razón por la cual no le	Funcionario de Ventanilla Única	Sistema QF document



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**RECIBIR,  
DIRECCIONAR Y  
ENVIAR  
CORRESPONDENCIA**

CODIGO : PGD01-00

FECHA DE APROBACIÓN 29/03/2019

VERSIÓN:06

		puede recibir la correspondencia y si está a su alcance le informa donde la debe entregar.		
2	Revisión de correspondencia.	Una vez recibida la correspondencia, el funcionario de la ventanilla única de correspondencia procede a revisarla, verificando que su contenido corresponda al descrito y que contenga la información para respuesta (nombres completos, identificación, teléfonos y dirección de entrega de correspondencia). Si existen anexos relacionados que no vienen, está incompleto el documento o viene sin firmas, se procede a devolverla a la persona que la está radicando.	Funcionario de Ventanilla Única	Sistema QF document
3	Categorización de la Correspondencia	<p>El funcionario de ventanilla única identifica la correspondencia y determina si es cliente interno o externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondencia Interna: Se clasifica como interna las siguientes comunicaciones: Circulares y directivas, las demás comunicaciones como Memorando, Orden de Desplazamiento, Resoluciones (Beneficiario Directo), requerimientos entre funcionarios o dependencias; deberán ser tramitadas a través del aplicativo QF document y no se radicarán en la ventanilla única de correspondencia.</li> <li>• Correspondencia Externa: Se clasifica como externa las siguientes comunicaciones: Peticiones, Derechos de petición, Solicitudes de Arreglo de Cartera, Respuesta de Comunicaciones, Solicitudes de Trámites, Pagos, quejas y reclamos, etc.</li> <li>• Todas las comunicaciones oficiales externas que sean producidas por las diferentes dependencias del Instituto Financiero de Casanare, dirigidas a otras entidades y personas naturales o jurídicas, a excepción de las notificaciones de gestión de cobro, requerimientos de supervisores, respuestas a solicitud de información general o documentos derivados de defensa judicial, deberán ser suscritas exclusivamente por el gerente del Instituto Financiero de Casanare, y referir la firma del funcionario o contratista que proyectó y revisó, según sea el caso.</li> </ul>	Funcionario de Ventanilla Única	Sistema QF document



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

RECIBIR,  
DIRECCIONAR Y  
ENVIAR  
CORRESPONDENCIA

CODIGO : PGD01-00

FECHA DE APROBACIÓN 29/03/2019

VERSIÓN:06

		<p>Para la radicación se utilizara la siguiente codificación: AAAA: AÑO</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicaciones internas: AAAA010001</li><li>• Comunicaciones enviadas AAAA020001</li><li>• Comunicaciones recibidas AAAA030001</li></ul>		
4	<p>Radicalizar la correspondencia en el QF DOCUMENT y direccionar.</p>	<p>El funcionario de la ventanilla única después de clasificar la correspondencia que ingresa al Instituto Financiero de Casanare, procede a radicar y digitalizar las comunicaciones con celeridad en el libro radicador y en el software Qf Document, de igual forma enviara copia al líder de atención al cliente para realizar seguimiento a las PQR`S que ingresan y que son respondidas. Cuando las comunicaciones provengan o sean remitidas a una entidad se debe registrar el nombre de la entidad y el nombre de la persona.</p> <p>Una vez indizada se definirá el responsable(s) para su respuesta, el tiempo de respuesta de acuerdo a la normatividad vigente, y la ruta para su efectiva respuesta; la asignación de responsable y tiempo se realizará a través del sistema QF Document, y éste envió actuara como recibido.</p> <p>De acuerdo al contenido de la PQR`S, así como a las directrices del jefe de área, estas podrán ser remitidas con copias a diferentes funcionarios que participen en su trámite o seguimiento. En el caso de derechos de petición se remitirán, al Jefe de Control Interno y Jefe de la Oficina Jurídica y el jefe de área.</p> <p>Si la queja o reclamo contiene causales que puedan conllevar a investigación disciplinaria, el funcionario de la ventanilla única remitirá copia a la oficina que ejerce el control interno disciplinario, para que adelante el trámite pertinente</p>	Funcionario de Ventanilla Única	Correspondencia enviada por medio de QF Document



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**RECIBIR,  
DIRECCIONAR Y  
ENVIAR  
CORRESPONDENCIA**

CODIGO : PGD01-00

FECHA DE APROBACIÓN 29/03/2019

VERSIÓN:06

		Quando la Solicitud corresponde a arreglos de cartera del IFC, se direcciona al administrador de cartera, la secretaria del comité, preparara y presentará las solicitudes al comité, para su análisis. En el caso de crédito Educativo, esta actividad la realizara la coordinadora administrativa del fondo, y las solicitudes, serán analizada por el comité técnico del mismo		
6	Envío de correspondencia	La correspondencia de salida se radica en el sistema y se envía a través de mensajería del Instituto, mensajería externa para lo cual diligencia planilla y a través de correo electrónico en los casos en que el usuario ha autorizado el envío a través de éste medio, para lo cual se verifica el recibo efectivo de la misma. La correspondencia enviada se sube al usuario PQRS para la verificación de cierre de PQRS.	Funcionario de Ventanilla Única	Qf document -Planilla empresa mensajería – correo electrónico.
7	Entrega de correspondencia a archivo de gestión.	La correspondencia recibida se entregara mediante (formato control de correspondencia para archivo RGD02-05) a más tardar el día hábil siguiente a su recepción. Quando la correspondencia ha sido enviada por mensajería externa o interna, se verifica el recibo efectivo de la misma y se entregara a archivo a más tardar el día hábil siguiente a la recepción del desprendible junto con formato control de correspondencia.	Funcionario de Ventanilla Única	Formato control de correspondencia para archivo RGD02-05

**8. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	03/06/2015	DENNIS ADIELA ADAME	Se modificaron las actividades
3.0	10/07/2015	DENNIS ADIELA ADAME	Se actualizan actividades con responsables, formatos y evidencias.
4.0	15/07/2016	DENNIS ADIELA ADAME	Se actualizan actividades con responsables, formatos y evidencias.
5.0	02/02/2018	SARA NAYIBE VACA	Se actualizan actividades con responsables, formatos y evidencias
6.0	29/03/2019	SARA NAYIBE VACA	Actualización normativa y se agrega en actividad 4 direccionamiento de PQR'S, de igual forma se estipulan tiempos y formato de entrega de correspondencia al archivo de gestión Actividad 7.

**9. ANEXOS (FORMATOS)**

CODIGO	NOMBRE
RGD02-05	Control de correspondencia para archivo.



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL**

**RECIBIR,  
DIRECCIONAR Y  
ENVIAR  
CORRESPONDENCIA**

CODIGO : PGD01-00

FECHA DE APROBACIÓN 29/03/2019

VERSIÓN:06