1. OBJETIVO

Entregar una guía metodológica a los funcionarios de recepción orientado a garantizar la forma correcta de recibir, registrar y despachar las comunicaciones oficiales internas y externas que llegan a la Cámara de Comercio de Valledupar, a través de las ventanillas con el fin de controlar y gestionar el proceso.

1. ALCANCE

Aplica para toda la correspondencia envía y recibida en Cámara de Comercio de Valledupar. Inicia con la recepción de correspondencia y finaliza con el envío de respuestas o de correspondencia nueva.

1. **DEFINICIONES**

* RADICAR: Proceso que permite generar en el sistema e imprimir en físico el número de identificación a todo documento que ingrese o salga de la entidad.
* COMUNICACIÓN OFICIAL: son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad independiente del medio utilizado.
* CORRESPONDENCIA: todas la comunicaciones de carácter oficial que lleguen o se envíen a una entidad pública, privada o a título personal. (No todas generan trámite al interior de la entidad).
* DIGITALIZACIÓN: También conocido como escaneo o captura de documentos. Es el proceso tecnológico que permite, mediante la aplicación de técnicas fotoeléctricas o de escáner, convertir la imagen contenida de un documento en papel a una imagen digital.
* SALIDAS: Correspondencia que se envía de la entidad, en la ciudad o fuera de ella, como una comunicación oficial.
* DESPACHO: Documento que en contestación a un comunicado sea Entrada o PQRs, ha generado un radicado en la bandeja de SALIDAS y que se entrega al servicio contratado para la distribución y se despacha.

1. RESPONSABLES

* Recepcionista: Quien debe seguir el paso a paso y ejecutar correctamente los procedimientos que se llevan en la recepción de correspondencia.
* Coord. Gestión Documental: Encargada de supervisar la correcta aplicación de este instructivo.

1. CONTENIDO:
   1. Procedimiento de recibir correspondencia

| PASO | ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTOS RELACIONADOS |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Recibir correspondencia | La correspondencia en sus diferentes presentaciones sean comunicaciones oficiales o paquetes, se reciben en físico a usuario internos y externos. | Recepcionista |  |
| 2 | Abrir y revisar correspondencia | Se identifica el tipo de correspondencia:   * Comunicación oficial: reconocer si es PQRS, ENTRADA o documento personal.     PQRS: Medidas cautelares: Embargo, Desembargo, Prohibiciones, Medidas de sometimiento y control, Inhabilidades, Procesos de reorganización, Inscripción de demanda.  Acciones de tutela.  Derechos de petición: El reconocimiento de un derecho, La intervención de una entidad o funcionario, La resolución de una situación jurídica, La prestación de un servicio, Requerir información, Consultar, Examinar y Requerir copias de documentos, Formular consultas, Quejas, Denuncias y Reclamos e Interponer recursos.  ENTRADA: Facturas de servicios públicos (verificar que pertenezca a una oficina de la cámara), Facturas, Solicitud de auditorios, solicitud de información, solicitud de apoyo, agradecimientos, respuesta de solicitudes, Cuentas de cobro, Propuestas, cotizaciones, Invitaciones.   * Paquetes: Los que contienen un documento anexo se radica el documento y el paquete se abre para ver el contenido. | Recepcionista |  |
| 3 | Identificar correspondencia que se radica | Los documentos como: extractos bancarios, tarjetas de invitación, libros, paquetes, obsequios, correspondencia personal, son documentos que no se radican y continúan en la etapa 5. Los demás documentos continúan en la etapa 4. |  |  |
| 4 | Radicar en el sistema SAIA | De acuerdo al instructivo del módulo de radicación del SAIA se realiza el ingreso de la correspondencia al sistema seleccionando el funcionario al que va dirigido el documento.  NOTA 1: Si es una PQRS el sistema automáticamente redirecciona el documento al funcionario responsable de PQR.  Una vez radicado el SAIA genera un número del radicado.  Se imprimen 2 stikers del radicado, se pegan en la parte superior derecha del documento original y copia.  NOTA 2: En caso de que el documento no tenga espacio en esa ubicación se debe pegar en un lugar que no impida la visibilidad del contenido.  NOTA 3. Tenga en cuenta que cuando se radica una PQRS debe ser entregada de inmediato. | Recepcionista | Manual de usuario radicador. (SAIA)  Manual Registro PQRs |
| 5 | Entregar recibido | Recepción se queda con el documento original y la copia del documento recibido se devuelve al usuario con el stiker del radicado generado.  Para la correspondencia que no se radica se debe firmar la guía o copia de recibido al usuario y continuar en la etapa 9. | Recepcionista. |  |
| 6 | Digitalizar correspondencia radicada | La correspondencia que se radica por medio del sistema SAIA se digitaliza, según el instructivo para digitalización del SAIA. | Recepcionista. |  |
| 7 | Enviar correspondencia radicada | Para la correspondencia digitalizada debe asignarse el funcionario destinatario por medio del SAIA, siguiendo el Manual de usuario radicador SAIA y el Manual Registro PQRs.  NOTA: Las facturas de servicios públicos deben enviarse físicas a contabilidad.  Propuestas, cuentas de cobro, cotización y demás documentos para Presidencia se debe entregar en físico. | Recepcionista | Manual de usuario radicador. (SAIA)  Manual Registro PQRs |
| 8 | Archivar  documentos físicos | La correspondencia radicada se archiva y se entregará al área de gestión documental teniendo en cuenta el Manual de gestión documental. | Recepcionista | Manual de gestión documental. |
| 9 | Entregar correspondencia que no se radica y en fisico | La correspondencia que no se radica y la que entrega en físico, se relaciona en el libro de control de correspondencia y se entrega a servicios generales para realizar la distribución. El horario para distribuir la correspondencia inicia a las 10:30 am y a las 4:30 pm. | Recepcionista  Servicios Generales | Libro control de correspondencia |

* 1. Flujograma Procedimiento de recibir correspondencia
  2. Procedimientos de enviar correspondencia.

| PASO | ETAPA | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | DOCUMENTOS RELACIONADOS |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Recibir correspondencia de salida | La correspondencia en sus diferentes presentaciones sean comunicaciones oficiales o paquetes, se reciben en físico a usuario internos, es obligatorio que ellos entreguen junto con la correspondencia una copia. | Recepcionista |  |
| 2 | Radicar en el sistema SAIA | **Documentos nuevos:**  Las comunicaciones oficiales se radican en el SAIA en el icono de SALIDAS llenando los datos del remitente y del destinatario junto con los metadatos que requiere el sistema y se realiza el proceso de digitalización, de acuerdo al instructivo del módulo de radicación del SAIA.  Una vez radicado el SAIA genera un número del radicado.  Se imprimen 2 stikers del radicado, 1 se pega en la parte superior derecha del documento original y la copia.  **Contestación a documentos externos:**  Cuando el funcionario de PQR o que contesta el documento emite la respuesta de un documento en el sistema SAIA, genera un radicado digital de salida que aparece en documentos tramitados.  NOTA 1: No se genera radicado de salida a periódicos, revistas, paquetes, libros, cajas.  NOTA 2: En caso de que el documento no tenga espacio en esa ubicación se debe pegar en un lugar que no impida la visibilidad del contenido. | Recepcionista | Manual de usuario radicador. (SAIA) |
| 3 | Despachar correspondencia | Los documentos radicados deben ser despachados, seleccionado la opción en el SAIA de acuerdo al Instructivo del módulo de radicación del SAIA, quedando registrado en la bandeja DESPACHADO.  Los documentos por despachar, se le entregan al mensajero interno (destino Valledupar) o empresa de mensajería (destino fuera de Valledupar), junto con la relación de los documentos.  Para realizar el despacho con la empresa de mensajería se debe seguir el manual de 472.  NOTA 3: El mensajero interno pasa por recepción varias veces durante el día en busca de correspondencia y el servicio de mensajería pasa a las 5:30 pm.  Ambos deben entregar a Correspondencia una copia o recibido del documento o paquete que ha sido entregado, el usuario debe firmar con nombre, documento de identidad, fecha y hora de recibido. | Recepcionista | Manual de usuario radicador. (SAIA)  Manual de 472 |

* 1. Flujograma Procedimientos de enviar correspondencia.

1. CONTROL DEL PROCESO

Seguimiento por parte del Coordinador de Gestión de Documental para verificar el cumplimiento total del procedimiento.

1. PLAN DE CONTINGENCIA

Cuando no se pueda radicar por el sistema se recibe con el sello de recibido con fecha y hora.

1. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

Manual de usuario radicador. (SAIA)

Manual Registro PQRs

1. FORMATOS:

Libro control de correspondencia.

1. ANEXOS:

N.A.