

	PROCEDIMIENTO Envío y recepción de correspondencia	CÓDIGO: Borrador
		VERSIÓN:
		FECHA:

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para la gestión de la recepción, registro, radicación, digitalización, conservación o distribución de la correspondencia interna y externa de las diferentes unidades administrativas y académicas de la institución.

2. ALCANCE:

Este procedimiento comienza con la solicitud del servicio o entrega de correspondencia y termina con la digitalización y cargue de planillas de distribución de documentos oficiales.

3. DEFINICIONES:

Cliente externo: toda entidad pública, privada o persona natural o jurídica, de quien se recibe o a quien se envía documentación de tipo oficial y en nombre de la institución.

Cliente interno: todos los procesos de UNIMINUTO, y los colaboradores que actúan en los mismos.

Correo certificado: servicio especial de comunicación el cual posee valor legal.

Correo entrega personal o mensajería urbana: servicio para entrega de documentos dentro del perímetro urbano a través de personal de mensajería propia de UNIMINUTO.

Servicio de mensajería: servicio contratado legalmente con entidades externas especializadas en servicio de courier.

Servicio especial: servicio de envíos contratado legalmente con entidades externas especializadas en servicio de courier y que ofrece garantías de entrega en tiempos más rápidos y diferentes a los de un servicio normal.

Correspondencia recibida: se entiende como correspondencia recibida, todos aquellos documentos, que se reciben de una entidad pública, privada o persona natural o jurídica con destino a UNIMINUTO.

Correspondencia enviada: hace referencia a todas aquellas comunicaciones que se emiten desde UNIMINUTO, hacia terceros.

Correspondencia interna: es toda comunicación que cursa entre dependencias, sedes o colaboradores de UNIMINUTO por razones del servicio y en desarrollo de las funciones asignadas.

Correspondencia personal: se considera como aquellos comunicados que llegan a la institución a nombre propio de unos de sus colaboradores o que venga denominado como personal.

Documento: cualquier soporte que contenga información producto de una actividad administrativa, misional o judicial.

Guía de envío: es el comprobante de envío y recibo en copia que queda como constancia del servicio postal, en el que se registran los datos del remitente y del destinatario.

Radicación de correspondencia: actividades mediante las cuales se recibe, registra y controla toda la documentación que entra y sale de la institución, mediante un consecutivo único para los diferentes tipos de correspondencia. Estos consecutivos son alfa-numéricos ascendentes y se registran en los documentos por label o de manera manuscrita.

4. DESARROLLO:

Tarea 1: Solicitar el servicio o entregar correspondencia.

Responsable: Colaborador o Entidad Pública o Privada o Persona Natural o Jurídica.

Para solicitar servicio de correspondencia:

- a) La correspondencia recibida estará centralizada en la Sub dirección de Gestión Documental ubicada en la sede principal. En otras sedes estará ubicada donde lo disponga el responsable del área de Gestión Documental o el Líder Administrativo y Financiero de la Sede, por consiguiente, ningún funcionario distinto a los autorizados podrá recibir, atender, o despachar correspondencia, sin ser antes radicada en esta área.

Todas las unidades de correspondencia en la Corporación Universitaria MINUTO de Dios deben contemplar que en los periodos no laborales (vacaciones colectivas y semana santa) la operación para la recepción, distribución y envío de correspondencia debe ser normal.

- b) Para solicitar el servicio de correspondencia el colaborador diligencia el formato FR-AD-GED-04 Orden de correspondencia. Para envíos masivos se requiere un solo formato FR-AD-GED-04 Orden de correspondencia, a la cual se anexa la base en la que se discriminan los datos de cada uno de los destinatarios, teniendo en cuenta los requerimientos de las diferentes empresas de mensajería.

La documentación para envío debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Tener claramente especificados los datos del destinatario al que se envía la documentación. En caso de correspondencia interna debe estar dirigida a un colaborador en específico, de manera que se haga responsable de hacer las gestiones necesarias para que dicha documentación cumpla su objetivo.
- Los datos aportados deben ser correctos y suficientes para que la comunicación llegue a su destino (teléfono de contacto y correo electrónico para envíos internacionales).
- Todo documento dispuesto para ser enviado y que vaya en sobre, debe llegar abierto al área de correspondencia de la sede, con el fin de radicar la primera hoja o la hoja de relación emitida.

- Para la marcación de la correspondencia se debe tener en cuenta el IN-AD-GED-03 Instructivo de correspondencia.
- La correspondencia que no refiera destinatarios claros y completos, no será tramitada.
- Para los documentos que se envían con el personal de mensajería propio de UNIMINUTO, sea mensajería interna o externa, se debe diligenciar el formato FR-AD-GED-04 Orden de Correspondencia. En esta, se debe diligenciar el nombre y centro de costo para facturar el cargo por el servicio, siguiendo el procedimiento PR-FI-CTC-03 Facturación Interna de Actividades.
- Para enviar documentos por mensajería UNIMINUTO, estos deben ser entregados en la dependencia de correspondencia de la Sede el día anterior o el mismo día antes de las 9:00 a.m., para que se entregue al mensajero delegado antes de iniciar su recorrido; de lo contrario y si se recibe en el transcurso del día, se programa su envío en el siguiente recorrido con trámite normal. Si se requiere firma y sellado del trámite, se debe dejar copia por fuera del sobre o del paquete de entrega.
- En el caso de requerir servicios especiales como 12 m, aeropuerto a aeropuerto o correo certificado (472), se debe seleccionar el servicio requerido en el formato FR-AD-GED-04 Orden de Correspondencia.
- La correspondencia enviada debe ser entregada al Auxiliar de Gestión Documental asignado para correspondencia, o al recorridor en los horarios programados por la dependencia, a excepción de cajas o elementos pesados, para éstos casos el remitente debe solicitar apoyo a servicios generales.
- Para recaudos (en cheque o efectivo) o consignaciones, se debe enviar la orden de correspondencia el día anterior para programar el mensajero.
- En caso de solicitar el servicio de correspondencia para trámites que generen un gasto (autenticaciones, documentos de catastro, certificados de Cámara de Comercio entre otros) se debe adjuntar el dinero para cancelar dicho trámite y registrar el valor entregado en el formato FR-AD-GED-04 Orden de correspondencia.

c) Cuando se reciba correspondencia de una entidad pública, privada o persona natural o jurídica continuar con la actividad 7.

Tarea 2: Recibir, verificar y radicar la correspondencia.

Responsable: Auxiliar de Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

d) En la documentación o paquetería a enviar, se verifica que la orden de correspondencia esté correctamente diligenciada, se completa el registro de radicación y se genera la etiqueta con el número del radicado. Para la radicación de la correspondencia se debe tener en cuenta el IN-AD-GED-03 Instructivo de Correspondencia.

Toda la correspondencia para envío debe ser controlada mediante un número radicado, fecha y hora de recibido, así como el nombre de la persona quien lo recibió; debe ser registrada en el sistema de información o en el formato FR-AD-GED-01 Planilla de Recepción y Radicación de Correspondencia con el fin de evitar la alteración o ajuste posterior de esta.

La etiqueta de radicado debe colocarse en lugares visibles, evitando ocultar información de los documentos o alterar su contenido. El remitente es el responsable de la correspondencia a enviar, ante cualquier inconveniente jurídico la unidad de correspondencia no se hará responsable por cartas o asuntos que no cumplan lo establecido o que sean devueltas porque no cumplen según lo requerido, por ejemplo: errores en la dirección o destinatarios.

- e) Para la correspondencia con destino nacional se diligencia el formato FR-AD-GED-XX Envíos nacionales y si es por correo certificado, se diligencia el formato FR-AD-GED-XX Correo certificado.
- f) Se debe registrar la correspondencia para envío en el formato FR-AD-GED-01 Planilla de Recepción y Radicación de Correspondencia.

Cuando se envía por servicio de mensajería continuar con la actividad 3.

Cuando no se envía por servicio de mensajería continuar con la actividad 4.

Tarea 3: Programar servicio y entregar correspondencia.

Responsable: Auxiliar de Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- g) Se debe realizar la programación de servicio de entrega de correspondencia por Courier o Paquetería, para lo cual el remitente debe diligenciar y entregar el formato FR-AD-GED-XX Envíos nacionales y el formato FR-AD-GED-XX Correo certificado. El área de correspondencia elabora o solicita las guías y la orden de servicio exigida por la empresa de correspondencia.

Tarea 4: Entregar y registrar recepción de correspondencia.

Responsable: Mensajero.

- h) Entregar la correspondencia recibida y solicitar al destinatario verificar que lo relacionado en el formato FR-AD-GED-06 Planilla de distribución de documentos oficiales coincida con la correspondencia entregada; firmar el formato FR-AD-GED-06 Planilla de distribución de documentos oficiales de UNIMINUTO.

Tarea 5: Entregar ordenes de correspondencia con número de guía.

Responsable: Auxiliar de Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- i) Entregar en el formato FR-AD-GED-04 Orden de correspondencia el número de guía, para que el colaborador pueda consultar y hacer seguimiento a su servicio de correspondencia.

Tarea 6: Digitalizar y cargar planillas de distribución de documentos.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- j) En cada sede al finalizar la jornada laboral se debe digitalizar, enviar por correo electrónico y cargar en el repositorio institucional los servicios de correspondencia del día, relacionados en el formato FR-AD-GED-06 Planilla de distribución de documentos oficiales, debidamente firmado por cada colaborador que recibe la correspondencia y las imágenes o registros digitales, que se hayan consolidado del proceso de radicación en el día.

Tarea 7: Recibir, verificar y clasificar la correspondencia.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

k) La documentación recibida debe cumplir con los siguientes parámetros:

- Relacionar el asunto de la empresa u organización que radica.
- Relacionar destinatario de la correspondencia.
- Toda la correspondencia que llegue a UNIMINUTO se dirige al destinatario o responsable del asunto que compete al documento.

- Integridad de la documentación. Se rechazarán documentos mutilados, violados o con cualquier otra característica de alteración, que al recibir el documento puede ocasionar inconvenientes en el momento de la entrega; salvo aquellos que presenten deterioro normal por humedad o manchados, sobre los cuales se debe describir la observación correspondiente.
- l) Todo documento que llegue a UNIMINUTO debe ser abierto, registrado, radicado y digitalizado en el área de correspondencia, exceptuando los documentos: que estén identificados como LICITACIÓN, los empacados en bolsas o sobres de seguridad que indique contener tarjetas o claves bancarias y los dirigidos al Rector General e identificados como CONFIDENCIAL. Así mismo, los dirigidos a los Padres: Camilo Bernal Hadad, Harold de Jesús Castilla Devoz y Diego Jaramillo Cuartas, Presidente de la Organización Minuto de Dios.

El área de correspondencia no se hace responsable por aquellos documentos que lleguen a la Institución a título de correspondencia personal, diferentes a los documentos oficiales establecidos. Para estos documentos o paquetes se recibirán sin confrontar el contenido ni su integridad, se enviará notificación por medio de correo electrónico sin adjuntar el registro digital. El usuario o colaborador destinatario, se debe acercar a la unidad de correspondencia en un plazo no superior a 15 días para recibir y firmar en el formato FR-AD-GED-01 Planilla de Recepción y Radicación de Correspondencia que se maneja de forma exclusiva, para la entrega de documentos no radicables; después de este tiempo el área de correspondencia no se hace responsable y determinará su eliminación.

Todos los documentos contables para causación se custodian desde el momento en que se radican en el área de correspondencia, para ser transferidas al área de gestión documental siguiendo el procedimiento PR-AD-GED-XX Transferencias documentales.

Todas las facturas de servicios públicos, facturas de proveedores que lleguen en sobre sellado o facturas electrónicas, se deben radicar en el área de correspondencia y se remitirán a la Dirección o Coordinación Administrativa y Financiera de la sede, o el área de cuentas por pagar según corresponda.

Tarea 8: Registrar, radicar y digitalizar la correspondencia.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- m) Toda la correspondencia recibida debe ser controlada mediante un número único de radicado, fecha y hora de recibido, así como el nombre claro de la persona que lo recibió y debe ser registrada en el sistema de información con el fin de evitar la alteración o ajuste posterior de esta. La etiqueta de radicado debe colocarse en lugares visibles, evitando ocultar información de los documentos o alterar su contenido. Tanto la etiqueta como el número de radicado solo lo suministran en el área de correspondencia. Para la radicación de la correspondencia se debe tener en cuenta el IN-AD-GED-03 Instructivo de Correspondencia.
- n) La digitalización de la correspondencia debe realizarse en formato PDF y se debe almacenar en el repositorio asignado e identificar con el número de radicado correspondiente.

Tarea 9: Direccionar la correspondencia recibida.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- o) La unidad de correspondencia debe informar sobre el documento recibido al destinatario vía correo electrónico, e iniciar el flujo de trabajo en el sistema de información, adjuntando el registro en medio digital, previo al proceso de distribución.
 Cuando el área a la que se remite no es la destinataria, esta indica el ajuste o área a la cual se debe remitir.

Tarea 10: Registrar la distribución de la correspondencia.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- p) Se debe registrar la distribución de la correspondencia a entregar en el formato FR-AD-GED-06 Planilla de distribución de documentos oficiales.

Tarea 11: Entregar la correspondencia.

Responsable: Auxiliar Gestión Documental /Responsable de Gestión Documental en la Sede.

- q) El trámite de entrega de correspondencia debe realizarse durante el mismo día en que fue recibido, salvo los casos en que el destinatario se encuentre ausente. Es importante tener en cuenta que:

- La correspondencia identificada como tutelas, derechos de petición, quejas y reclamos, tendrán prioridad de entrega inmediata, iniciando el flujo de trabajo e informando la llegada del documento por correo electrónico a las Secretarías de sede o Dirección Jurídica con copia a esta última.
- La correspondencia identificada como tutelas, derechos de petición, quejas y reclamos de índole laboral se remiten a los responsables de gestión humana de las sedes, o Gerencia de Gestión Humana con copia a la Dirección Jurídica según aplique.
- La correspondencia que remite la organización sindical se envía por correo electrónico a la Gerencia de Gestión Humana con copia a la Dirección de Administración de Personal y se debe entregar en físico a la Coordinación de Relaciones Laborales.

Finalizada la actividad 11 mediante evento de enlace, continuar con la ejecución de la actividad 6 para dar finalización al procedimiento.

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
CÓDIGO	NOMBRE

5. ANEXOS:

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre:		
Cargo:		
Fecha:		