



INTRODUCCIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad requiere el cumplimiento de ciertos requisitos y uno de estos es el control de registros, tal como lo establece la NTC ISO 9001:2008, en su numeral 4.2.4 Control de Registros y las disposiciones legales vigentes sobre la materia, específicamente la Ley 594 de 2000, "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones" y el Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

El control sobre la información enviada y recibida por CAFABA, así como el control sobre sus trámites y procesos es una actividad que debe ser normalizada, para no afectar las operaciones del día a día de la Caja de Compensación y conseguir la optimización de sus procesos internos.

1. OBJETIVO

Estandarizar los procesos desarrollados en CAFABA relacionados con la recepción y distribución de la correspondencia entrante, saliente e interna brindando a los funcionarios una herramienta de consulta para sus actividades.

2. ALCANCE

El servicio se presta a todas las personas que tengan alguna relación con CAFABA y que requieran el servicio de recepción, distribución y entrega de correspondencia.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y COMPLEMENTARIOS

NTC ISO 9001:2015, numeral 7.5.3 Control de la Información documentada.

Ley 594 de 2000, "por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".



Acuerdo 060 de 2001 "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

4. DEFINICIONES

Correspondencia: Son todas las comunicaciones recibidas o producidas en el desarrollo de las funciones de la Caja de Compensación, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia externa recibida: Es la que llega desde afuera a la Caja de Compensación por medio del correo ó entregadas a la mano por los mismos remitentes, dirigida a una de sus dependencias o funcionarios, con indicación o no del cargo.

Correspondencia personal: Es aquella que se evidencia visiblemente como tal, debido a que viene dirigida con nombre propio, sin especificación de cargo, con las indicaciones de PERSONAL, CONFIDENCIAL, etc. Este tipo de correspondencia no recibe ningún tratamiento, respetando así la reserva del contenido y el derecho a la intimidad. No se radica, se entrega directamente a los destinatarios.

Correspondencia oficial: Es la que llega dirigida a las áreas de CAFABA y la que llega a un funcionario de CAFABA, en razón al cargo que desempeña.

Correspondencia interna: Es toda aquella que se elabora en las distintas dependencias de la Caja de Compensación como resultado de sus actividades. El destinatario podrá ser cualquier persona natural o jurídica, e igualmente ser dirigida internamente en la Caja de Compensación o fuera de ella. Entre las diferentes formas de correspondencia interna se pueden citar: cartas, memorandos, circulares, oficios, etc.

Correspondencia General: Comprende aquellas comunicaciones que vienen en formato de "carta comercial", circulares, memorandos, etc.



Correspondencia Ordinaria: Trata asuntos de carácter general (operaciones contables, asuntos ordinarios y negocios especiales) que no se consideren confidenciales.

Correspondencia Confidencial: Es la correspondencia cuyo contenido versa sobre temas referentes al personal y que no deben trascender a otros empleados y otros asuntos que requieran tratamiento reservado, de los cuales tendrán conocimiento determinados funcionarios.

Unidad de Correspondencia: lugar en donde se administran de forma centralizada los procesos de recepción, radicación y distribución de correspondencia, así como los procesos de mensajería.

Aplicativo de Correspondencia: Aplicación para la administración de la correspondencia.

Radicación de Correspondencia: Proceso mediante el cual se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío para oficializar el trámite. El área de Administración de Gestión Documental, determinará su carácter temporal ó trascendental.

Correspondencia de Carácter Temporal: Se cataloga la correspondencia para la cual no se genera continuidad, solo solicita e informa una acción sin precedentes.



5. DESARROLLO DEL INSTRUCTIVO

Responsabilidades

DIRECTOR Dar las pautas para el desarrollo de los manuales y aprobar el manual de correspondencia de CAFABA

JEFE Es responsable de velar por el cumplimiento, actualización y difusión de las pautas establecidas en este documento al interior de la unidad de Correspondencia

ADMINISTRADOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL Es responsable de velar por el cumplimiento, actualización y difusión de las pautas establecidas en este documento al interior del CAFABA.

FUNCIONARIOS DE CAFABA Son responsables por la aplicación de los procesos registrados en este documento.

6. CONDICIONES GENERALES

- Los procedimientos de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones se gestionarán por la Auxiliar III de Correspondencia designado por CAFABA.
- Para la administración de la Unidad de Correspondencia CAFABA podrá implementar el software y hardware necesario para la gestión, el personal designado por CAFABA será el encargado de ejecutar los procesos y controles de correspondencia en la ubicación destinada por él mismo.



- La frecuencia de aplicación del procedimiento será cada vez que se envíe comunicaciones dentro y fuera en cumplimiento de las actividades de CAFABA.

7. RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA

7.1. Distribución de la Correspondencia Recibida Externa

El horario de distribución de la correspondencia se realizará por el funcionario designado por CAFABA quien entregará la información en los recorridos programados por CAFABA durante la jornada laboral de de lunes a jueves de 7:00 AM a 12:00 M y de 2:00 PM a 6:00 PM.

7.2. Radicación de Facturas Recibidas

Un día antes de efectuarse el cierre contable deberá radicarse la facturación hasta las 5:00 pm, esto es con el fin de que el supervisor de dicha facturación pueda armar los paquetes documentales a las áreas pertinentes.

- **Recepción**

Al momento de la recepción se valida el nombre de la empresa a la que va dirigida la factura que debe ser Caja de Compensación Familiar CAFABA, la fecha de la factura ya que debe ser del mes en curso, que lleve la palabra ORIGINAL y que traiga anexa la Orden de Compra ó informe, según sea el caso.

7.3. Recepción de Correspondencia a Enviar

La recepción de la documentación a enviar será la siguiente:

Lunes a viernes de 7:00 AM a 5:00 PM.

La persona encargada le coloca la fecha. Se introduce en sobre si va fuera de la entidad, si no se dobla y se cierra.

Entre los documentos de carácter temporal que se despachan con mayor frecuencia son los siguientes:

- Invitaciones, felicitaciones, notas de exámenes, agradecimientos
- Oficios remisorios de documentación y anexos
- Oficios de solicitud e informes solicitudes por entes de control.



- Informes sobre los programas ofrecidos por la entidad.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

8.1. Correspondencia Recibida

En caso de que algún funcionario reciba correspondencia a la mano, ésta deberá entregarse a la persona designada por CAFABA para su respectiva radicación y distribución.

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Inicio	Inicio de Actividad		
2	Entrega de la Información	El usuario externo realiza la entrega de la información		
3	Revisión y Recepción de la Correspondencia	El colaborador designado de CAFABA verifica el documento y sus anexos		Recepción CAFABA
4	Radicación	Toda la correspondencia será abierta, a excepción de los sobres que estén marcados como confidenciales o personales. Radica la correspondencia en el Control de Correspondencia	Control Correspondencia Recibida Externa	Recepción CAFABA
5	Distribución de la Correspondencia	Se clasifica la correspondencia por áreas y posteriormente se distribuye. Solicita firma y soporte de entrega mediante Control Correspondencia Recibida Externa	Control Correspondencia Recibida Externa	Colaborador CAFABA
6	Archivo	Colaborador archiva el Control Correspondencia Recibida Externa en la unidad de conservación para tal fin.	Control Planillas de Correspondencia	Colaborador CAFABA
7	Fin			

Aprobado por:
COMITÉ DE ARCHIVO

Fecha de aprobación:
16 de Julio de 2018



8.2. Correspondencia Enviada

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REGISTRO	RESPONSABLE
1	Inicio	Inicio de Actividad		
2	Recepción de la Correspondencia	El colaborador remitente CAFABA entrega la correspondencia al funcionario encargado de radicación quien verifica que el documento esté firmado y tenga los anexos anunciados		Colaborador CAFABA
3	Enrute de la correspondencia a enviar	El colaborador responsable coordina la ruta para entrega de correspondencia, clasifica la correspondencia de acuerdo con la zona y entrega al mensajero ó courier para su distribución.	Correspondencia enviada	Colaborador CAFABA
4	Distribución de la Correspondencia	Antes de mediodía, el mensajero regresa con los primeros radicados y reclama las siguientes diligencias. En caso contrario, continua la ruta hasta finalizar la jornada.	Formato Solicitud de Mensajería	Colaborador CAFABA Mensajero
5	Acuse de Recepción y devolución	El mensajero entrega al colaborador responsable el formato Correspondencia enviada externa y las copias soporte de la distribución de la correspondencia realizada.	Formato Correspondencia Enviada Externa	Colaborador CAFABA Mensajero
6	Fin			



9. RECOMENDACIONES GENERALES

- Al comenzar cada año, el consecutivo de radicación debe iniciar con el número consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
- No se deben reservar números de radicación, ni generar números repetidos del consecutivo, ni enmendados, corregidos o tachados, esta numeración debe asignarse en el mismo orden en que se reciben los documentos.
- Cuando el usuario o peticionario radique directamente la correspondencia, se le debe entregar su copia del radicado.

La correspondencia debe ir en original y una copia, organizada y separada de la siguiente forma:

- Original para el destinatario. Debe ir acompañado de los anexos, grapados al borde superior izquierdo, más el sobre elaborado en forma completa (Nombre de la empresa, Nombre del funcionario, cargo, dirección, ciudad, país)
- Si la correspondencia que va a enviar tiene varios destinatarios se debe sacar una copia por cada uno para la radicación.
- Se generará un radicado de correspondencia enviada y un radicado para la correspondencia recibida para toda la Caja de Compensación, los cuales comenzarán de cero el día 1 de enero del año siguiente.

PARAGRAFO: Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Administrador de Gestión Documental.

**CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE BARRANCABERMEJA “CAFABA”****MANUAL DE CORRESPONDENCIA**

Código: 80420-Ma-001

N° Revisión: 0 Pág. 9 de 9

10. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISION No.	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
0	16 de julio de 2018	Emisión Inicial

Aprobado por:
COMITÉ DE ARCHIVOFecha de aprobación:
16 de Julio de 2018