

	PROCEDIMIENTO TRAMITE DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA	Código: 1210.3-19-008
		Versión: 4
		Fecha de actualización: 13/Mar/2019

1. OBJETIVO

Hacer el trámite de correspondencia recibida en forma oportuna y pertinente

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a toda la correspondencia que es recibida en la institucional en forma física o electrónica o por medio del correo electrónico institucional cad@hospitaldelsur.gov.co

3. RESPONSABLE

Subgerencia administrativa y financiera, Responsable proceso gerencia información , Técnica administrativa de archivo

4. LÍMITES

Inferior: Recibir la correspondencia entregada por los clientes externos y/o interno

Superior: Termina con Organizar en orden alfabético por nombre de proveedor, archivar en el AZ de facturas y terminar el procedimiento.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- La numeración se asigna en forma consecutiva de acuerdo al orden de recepción de los documentos.
- No debe haber numeración de registros repetidos, ni enmendados, o tachados.
- Las comunicaciones oficiales que llegan vía fax son radicadas en el archivo.
- El responsable del archivo revisa por lo menos dos veces al día el correo institucional para valorar los mensajes recibidos, filtrarlos y enviarlos por correo a quien corresponda hacer el trámite.
- Todos los funcionarios que tengan licencia del software de administración de correspondencia, deben revisarlo por lo menos dos veces al día.
- Cada receptor es responsable de validar que los documentos que recibe son los mismos que se encuentran radicados en el formato de correspondencia en rotación y asume la responsabilidad por la firma que registra en él.
- Se entiende como trámite oportuno realizar entrega el mismo día de la correspondencia que fue recibida antes del medio día y a más tardar al día siguiente, la correspondencia recibida en el archivo en las horas de la tarde.
- Toda la correspondencia institucional que llegue en forma física se recibe únicamente en el archivo administrativo y la correspondencia electrónica a través de la cuenta de correo institucional cad@hospitaldelsur.gov.co
- Documentos a los cuales debe dárseles prioridad para enviarlos de manera inmediata o urgente al destinatario (el mismo día): facturas próximas a vencer o vencidas, repartos de tutela y citaciones judiciales.
- Los procesos de work flow se parametrizan de acuerdo a los procesos internos para facilitar la gestión y control de algunos documentos.
- Indicador de fallas y eventos adversos con un estandar no superior a 0%
- Indicador de encuesta de satisfacción con un estándar igual o superior al 95%

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
- Recepción de correspondencia proveniente de clientes interno y/o externos para ser entregada	- Carpetas de correspondencia en rotación - Equipo de cómputo con conexión a red local, Internet y con software para la administración de correspondencia. - Escáner, impresora de stickers. - Sticker
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Ley 594 del 2000 Decreto 2609 de 2012	-Gestión oportuna y pertinente de la Correspondencia recibida -Cliente Satisfecho con el servicio

7. DESCRIPCIÓN DEL PRODECIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Recibir la correspondencia entregada por los clientes externos y/o interno	Técnico Administrativa Archivo	Formatos
2	<p>Verificar el tipo de correspondencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones Externas: Se firma recibido al cliente externo y continua con la actividad siguiente. • Comunicaciones Internas: Se firma recibido al cliente interno y continua con la actividad 8.7 • Facturas o cuentas de cobro: Marcar con sello de recibido firma cliente externo y continua con la actividad 8.16 	Técnico Administrativa Archivo	Firma de correspondencia

3	<p>Radicalar la correspondencia del software institucional ingresando la información del remitente y destinatario, asignar un número consecutivo, la fecha y hora de recibido del documento y la información de quien recibe; para finalizar este paso la comunicación debe quedar scaneada en archivo PDF</p>	Técnico Administrativa Archivo	Registro en Software Institucional
4	<p>Identificar y clasificar la correspondencia:</p> <p>Despacho en forma física: Continuar con la actividad 8.8</p> <p>Despacho en forma electrónica: Continuar con la actividad siguiente</p>	Técnico Administrativa Archivo	Separación de Correspondencia en carpetas
5	<p>Remitir la correspondencia digitalizada a los destinatarios con licencia en el software de correspondencia y que les corresponde garantizar el trámite de la correspondencia.</p>	Técnico Administrativa Archivo	Registro en Software Institucional
6	<p>Organizar por consecutivo del radicado y archivar en la carpeta de documentos digitalizados mensualmente y terminar el procedimiento.</p>	Técnico Administrativa Archivo	
7	<p>Verificar el asunto de la correspondencia interna y realizar el trámite correspondiente así,</p> <p>Incapacidad: Diligenciar el formulario de correspondencia interna, asignarlos al código historia laboral, radicar y enviar copia a Asesora de Salud ocupacional.</p> <p>Solicitud de liquidación de prestaciones sociales: Diligenciar el formulario de correspondencia interna, asignarlos al código historia laboral, radicar y enviar a través del work flow "Liquidación de prestaciones sociales", eligiendo el jefe inmediato que corresponda y continuar con la actividad 8.8.</p> <p>Solicitud de vacaciones: Diligenciar el</p>	Técnico Administrativa Archivo	Registro en Software Institucional

	<p>formulario de correspondencia interna, asignarlos al código historia laboral, radicar y enviar a través del work flow "Solicitud de vacaciones", eligiendo el jefe inmediato que corresponda y continuar con la actividad 8.8</p> <p>En caso que no requiera ninguno de estos tramite continuar con el siguiente paso.</p>		
8	Identificar y clasificar la correspondencia para los diferentes destinatarios.	Técnico Administrativa Archivo	Registro en Planillas
9	Ubicar en cada carpeta plástica de correo la correspondencia y diligenciar el formato "Registro de Correspondencia en Rotación".	Técnico Administrativa Archivo	FORMATO
10	Entregar al mensajero las carpetas plásticas de correspondencia	Técnico Administrativa Archivo	Carpetas
11	Distribuir la correspondencia externa a cada funcionario destinatario	Mensajero y/o Técnico Administrativa Archivo	Firma de Planilla
12	Revisar los documentos recibidos, comparar con los registrados en el formato de correspondencia en rotación y firmar en el campo correspondiente	Destinatario	Formato
13	Recoger carpetas de correo de cada área con nueva correspondencia y verificar el adecuado diligenciamiento del Formato de Correspondencia en Rotación.	Mensajero	
14	Archivar el Formato Registro de Correspondencia en Rotación en la respectiva carpeta de cada área, cuando se encuentre diligenciado en su totalidad.	Técnico Administrativa Archivo	Formato de Registro Correspondencia
15	<p>Facturas de convenios de nómina: Diligenciar el formulario de facturas, radicar y NO realizar proceso de work flow. Continuar con la actividad 8.8 para dirigirlas a nómina.</p> <p>Facturas de mantenimiento o servicios (No tienen interventor): Diligenciar el formulario de facturas, radicar y</p>	Técnico Administrativa Archivo	Software Institucional

	<p>enviar a través del work flow "facturas mantenimiento y servicios" y continuar con la actividad siguiente.</p> <p>Facturas del comité de compras: Diligenciar el formulario de facturas, radicar y enviar a través del work flow "facturas comité de compras" y continuar con la actividad siguiente.</p> <p>Facturas o cuentas de cobro (contratos): Diligenciar el formulario de facturas, radicar y enviar a través del work flow "Gestión facturas", eligiendo el interventor que corresponda y continuar con la actividad siguiente.</p>		
16	Organizar en orden alfabético por nombre de proveedor, archivar en el AZ de facturas y terminar el procedimiento.	Técnico Administrativa Archivo	Carpetas

8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
Recepción NO oportuna y/o pertinente de la correspondencia recibida	<ul style="list-style-type: none"> Fallas, incidentes y/o eventos adversos por falta de oportunidad y pertinencia en la recepción de la correspondencia Insatisfacción del los clientes internos y externos con el procedimiento. Sanciones por entes de control por falta de oportunidad las respuestas a peticiones 	<ul style="list-style-type: none"> El responsable del proceso presenta resultado de encuestas de satisfacción El responsable del proceso presenta el informe de Fallas y eventos en comité de dirección y reuniones de área 	<ul style="list-style-type: none"> Trimestral Bimestral 	<ul style="list-style-type: none"> Encuesta de satisfacción del procedimiento Indicador de Fallas, incidentes y eventos relacionados con la recepción de correspondencia forma no oportuna y/o pertinente

9. DEFINICIONES

Comunicación externa recibida: Es la que llega a la Institución por medio del correo, correo electrónico, Fax, etc., o personalmente por el interesado y se refiere exclusivamente a los asuntos propios de la institución

Comunicación interna Recibida: Es la que se produce e intercambia entre las diferentes dependencias de la institución en función de sus actividades, tales como: , circulares, solicitudes de vacaciones , permisos, etc

Radicar: Es el procedimiento por medio del cual las entidades asignan un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas y enviadas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los vencimientos que establezca la ley

Escanear: Realizar la conversión a formato digital de cualquier documento impreso o escrito, en forma de imagen.

Work Flow: "Flujo de trabajo", hace referencia a la gestión modelada y computarizada de todas las tareas que deben llevarse a cabo y de los distintos protagonistas involucrados en realizar un proceso determinado.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

En este ítem se deben citar los documentos que hacen parte de la operación del procedimiento y sirvan como referencia o soporte. Deben ser relacionados con su título y código o número de referencia de consulta para ser correctamente interpretados y aplicados. (Por ejemplo: leyes, normas, catálogos, entre otros)

11. FORMATOS

[FORMATO REGISTRO DE CORRESPONDENCIA EN ROTACIÓN v3](#)

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
3	28/Ene/2019	Es importante referenciar que la version 3 de este documento se actualizo teniendo en cuenta los nuevos estandares del Sistema único de habilitación, Resolución 1441 de 2013 y del Sistema único de acreditación Resolución 123 de 2012

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Responsable Gerencia de la Información Cargo: Profesional Universitario Ingeniero de Sistemas Fecha: 24/Ene/2019	Nombre: Lider de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 13/Mar/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 13/Mar/2019