



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

1. PROPÓSITO

Asegurar que la correspondencia que se envía y recibe en la organización, se administre y controle garantizando que el servicio de mensajería sea oportuno, ágil y efectivo.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre desde la recepción de la correspondencia de recibida hasta el archivo de esta. Igualmente, desde la radicación de la correspondencia enviada (despachada) en el software SEVENET, incluyendo su distribución, hasta el cargue de la prueba de entrega subida en el software Sevenet.

No aplica este procedimiento para correspondencia de carácter personal de los funcionarios de la organización.

3. DEFINICIONES

Archivo Central: Espacio asignado para guardar la correspondencia recibida o despachada de forma física, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento de control y archivo de registros.

Correspondencia: Todo aquel documento que se recibe en camacol o se envía a una entidad o persona externa al gremio.

Comunicado masivo: Es el documento generado como correspondencia recibida y enviada (despachada) que tiene con un mismo contenido y se genera a múltiples destinatarios (más de 100 documentos).

Destinatario: Persona o entidad a la cual va dirigida la correspondencia.

Documentos Extensos: Documentos (libros, folletos, medios magnéticos, invitaciones, propuestas comerciales, normas, revistas, guías técnicas, tarjetas de navidad, regalos además de toda la correspondencia que excede de diez páginas).

Documentos Digitalizables: Toda correspondencia recibida y enviada (despachada) que el asunto corresponde a temas de interés gremial.

Mensajería Local: Mensajería enviada dentro de Bogotá D.C.

Mensajería Externa: Mensajería enviada fuera de Bogotá y sectores aledaños.

Número Consecutivo: Número consecutivo que identifica cada documento generado por SEVENET.

Novedad: Situación presentada que no permite la entrega de la correspondencia y mensajería.

Radicación: Acción por el cual se diligencia la correspondencia recibida o enviada (despachada) en SEVENET.

Sevenet: Software de gestión documental que comprende los módulos de correspondencia, archivo y workflow.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

Trámite de Documentos: Acción de descargar los documentos hacia el destinatario final para emitir una respuesta o generar una acción sobre la correspondencia recibida.

Usuario Final: funcionario vinculado laboralmente en la organización u otras personas que laboran directamente en la organización por prestación de servicios.

4. CONDICIONES GENERALES

1. Se identifican dos tipos de correspondencia: recibida y enviada (despachada). Cada tipo de correspondencia maneja un consecutivo único el cual se genera automáticamente en SEVENET.
2. La correspondencia recibida se archiva en original, teniendo en cuenta que en SEVENET se visualizan digitalizados.
3. Toda correspondencia enviada que contenga el mismo asunto, mismo cuerpo del documento y diferente destinatario, se maneja con diferente número de consecutivo.
4. En caso de que el usuario final solicite cotización para envío de mensajería masiva, se debe recibir y aprobar la propuesta antes de realizar el envío.
5. Todas las solicitudes creadas en SEVENET deben tener adjunto la imagen del soporte de radicado.
6. Si la correspondencia enviada es radicada al destinatario vía el usuario que lo solicitó, debe ser creada en SEVENET y adjuntar el soporte de radicado.
7. Toda carta-copia (cuando aplique) lleva el consecutivo de la correspondencia despachada origen.
8. En caso de utilizar sobres físicos de correspondencia, es importante tener en cuenta lo siguiente:
 - a) Un sobre no debe contener más de una comunicación, para un mismo remitente, o para remitentes de una misma empresa.
 - b) El sobre debe tener todos los datos del destino, donde se incluye dirección, oficina, piso y demás referencias para hacer la entrega del documento por parte de mensajería, y datos del remitente.
9. Toda la correspondencia enviada y recibida es soporte de la gestión documental de las áreas, por lo tanto, no es obligatorio devolverla a la recepción. Esta documentación deberá estar incorporada en el Archivo y no puede ser eliminada.
10. El recurso designado como Pasante Sena puede apoyar las actividades que realiza la recepcionista, cuando se estime conveniente.

4.1. Estados

En el proceso de la correspondencia se tienen dos estados:

- a) Entregado: Envío entregado al destinatario



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

- b) Con Novedad: documento que presenta alguna situación que no permite la entrega de la correspondencia o mensajería. Se puede presentar 1) que haya solución, 2) que no se dé solución y quede en este estado y 3) no entregado.

4.2. Horarios

1. La entrega de la correspondencia física por parte de las áreas a la recepción está entre 8 a.m. a 10 a.m. y de 3:00 pm a 4:00 pm.
2. Toda la correspondencia que sea radicada en SEVENET y entregada en el día (8:00 am - 10:00 am) para destinos nacionales se debe enviar el mismo día con el proveedor de mensajería.
3. Si es un envío físico para entregar a primera hora se debe entregar máximo el día anterior o máximo de 2 a 4 horas de anticipación.
4. En el envío de la mensajería masiva, una vez se realiza la entrega física y se valide la información física versus base de datos y todo concuerde, la distribución de los envíos comenzará después de 48 horas.
5. El usuario final debe dar solución a las novedades presentadas, máximo al día siguiente hábil de reportada la misma. De lo contrario, se hará la devolución de la correspondencia física para iniciar nuevamente su trámite.
6. Después de radicada y entregada la correspondencia a la Recepcionista, el proveedor de mensajería externa realiza la entrega de mensajería de 24 a 36 horas hábiles.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Recepcionista

Realiza como actividades principales:

1. Radicar la correspondencia recibida garantizando que quede debidamente radicada.
2. Digitalizar correctamente los documentos tan pronto se radiquen.
3. Recibir toda la correspondencia despachada dentro de los horarios establecidos, digitalizar todos los documentos correctamente y diligenciar el campo "Fecha de Recepción correspondencia" colocando la fecha de entregado de la correspondencia para envío.
4. Mantener la planilla de correspondencia recibida actualizada y firmada.
5. Realizar la preclasificación de los documentos de mensajería local.
6. Programar para el siguiente día la mensajería entregada por las áreas, preferiblemente en horas de la tarde.
7. Pre clasificar la mensajería de forma diaria.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

8. Coordinar el envío con el proveedor de mensajería externa.
9. Recibir la correspondencia para su respectivo agendamiento con el proveedor de mensajería especializada (Cuando se requiera algún servicio de mensajería urgente).
10. Apoyar en la digitalización y cargue de los soportes de radicado de la mensajería interna de la correspondencia enviada (despachada) diariamente, diligenciando el campo "Fecha de Entrega".
11. Clasificar la correspondencia de tipo local y nacional y tramitarla realizando las respectivas guías y alistamiento para su envío.
12. Solicitar al proveedor de mensajería, los servicios de recogida cuando hay envíos de mercancías.

5.2. Asistente administrativa

Realiza como actividades principales:

1. Coordinar la correspondencia y sus actividades para cumplir con la debida y oportuna entrega.
2. Generar los indicadores mensuales y hacer seguimiento y gestión.
3. Revisar y reportar diariamente las novedades presentadas en los envíos.
4. Subir las guías enviadas por el proveedor de mensajería externa, a SEVENET de acuerdo con los consecutivos correspondientes.
5. Comunicar al proveedor de mensajería externa cuando se presentan novedades en los envíos por parte de ellos.
6. Recibir la planilla de lo radicado en acuerdo con los envíos realizados, por parte de la mensajería externa.
7. Tramitar los inconvenientes generados durante la entrega de la mensajería y hacer las anotaciones necesarias en el sistema.

5.3. Usuario final

Realiza como actividades principales:

1. Recoger de forma oportuna la correspondencia recibida en la recepción, confirmando en la planilla con su nombre y firma, la recepción de la correspondencia.
2. Tramitar de forma oportuna la correspondencia a quien el Destinatario delegue.
3. Indicar el trámite que se debe realizar al documento y dar respuesta al documento, o, en su defecto, delegar la respuesta del documento a quien corresponda, en caso de ser necesario.
4. Radicar la correspondencia física enviada (despachada) en SEVENET colocando el sticker en el documento antes de entregar a recepción, en sobre abierto y debidamente marcado.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

5. Radicar la correspondencia digital despachada en SEVENET, enviar al correo electrónico de la Recepcionista con el documento para su cargue en la plataforma de Sevenet. Los documentos digitales no llevan sticker.
6. Validar y asegurar que la información de envío (forma física o digital) se encuentre correcta: dirección, contacto, ciudad o municipio, correo electrónico, antes de radicar la correspondencia.
7. No dejar correspondencia enviada (despachada) en la recepción fuera de los horarios, toda correspondencia debe ser entregada a la mano para generar el control de la fecha y hora de entrega (aplica para correspondencia física).
8. Si el usuario radica en SEVENET su correspondencia despachada y la entrega por su cuenta debe entregar el soporte de radicado a la Asistente Administrativa y/o Recepcionista.
9. Si el usuario es el "mensajero" y realiza la entrega de la correspondencia, debe hacer la entrega del soporte radicando el documento por Sevenet y colocando la anotación de que el mismo usuario radicador fue quien entregó la correspondencia, posteriormente entrega soporte a la Recepcionista.
10. Notificar a la recepcionista por medio del correo electrónico la correspondencia recibida y enviada (despachada) digitalmente para su respectivo registro en el sistema.

5.4. Director Administrativa y financiero

Realiza como actividades principales:

1. Velar por el funcionamiento de todas las actividades definidas en el procedimiento.
2. Hacer seguimiento de los informes generados por SEVENET, de forma periódica y tomar las acciones pertinentes.

6. PROCEDIMIENTO GENERAL

6.1. Correspondencia física enviada

1. Cuando se presenta la necesidad de enviar comunicaciones y/o mensajería a una entidad externa o una persona natural, y se tenga la comunicación firmada y lista para enviar, el usuario final procede a:
 - a) Radicar la solicitud de correspondencia enviada (despachada) por SEVENET donde debe diligenciar todos los campos y verificar la información del envío.
 - b) Entregar a la Recepcionista en sobre abierto con el documento y debidamente marcado (datos remitente y destinatario) dentro de los horarios que se tengan establecidos para recibir la correspondencia física.
2. La Recepcionista debe digitalizar todos los documentos, subirlos a Sevenet en la solicitud



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

correspondiente, colocar en el campo "Fecha Recepción Correspondencia" la fecha en que se recibió la correspondencia en la recepción, en caso de que el envío sea de tipo nacional.

3. La recepcionista debe tramitar la correspondencia física de tipo local y nacional realizando los respectivos rótulos y alistamiento.
4. La Recepcionista debe realizar alistamiento, en caso de haber envíos urgentes se debe enrutar el mismo día con la empresa de mensajería externa.
5. Si son más de 20 documentos y/o paquetes para enviar, el usuario final debe hacer llegar por correo electrónico la base de datos de destinatarios al asistente Administrativa en el archivo, un formato de Excel que este le suministre, con todos los campos diligenciados (opcional número celular, correo electrónico, NIT) sin cambiar su estructura.
6. La asistente Administrativa realiza la importación de la base de datos en SEVENET e informa al usuario final por correo electrónico de la actividad realizada.

6.2. Correspondencia física enviada – vía mensajería masiva (aplica a 100 envíos o más)

1. El usuario final debe enviar por correo electrónico la base de datos al asistente Administrativa en el archivo/ formato de Excel que este le suministre, con todos los campos diligenciados (opcional número celular, correo electrónico y NIT) sin cambiar su estructura (copiar en el correo a recepción).
2. La Asistente Administrativa realiza la importación de la base de datos en SEVENET e informa al usuario final por correo electrónico.
3. El usuario final realiza el alistamiento, prepara los envíos (en sobre marcado y con sticker) y los entrega a la Recepcionista en orden como esta en la base de datos y en una caja o bolsa marcada (con el nombre de la empresa, NIT, número de envíos) abierta.
4. La Recepcionista y el usuario final deben validar lo que se entrega versus la base de datos importada en SEVENET, si se presentan inconsistencias con lo entregado en físico y lo relacionado en la base de datos, se devolverá todo al usuario final para corrección, quien deberá realizar las correcciones a que haya lugar y nuevamente hacer entrega y validación con la recepcionista.
5. La Asistente Administrativa procede a enviar la base datos al contacto del proveedor de mensajería externa para programar la recogida.
6. La Asistente Administrativa recibe del mensajero externo los soportes de entrega (físicos o digitales) de la correspondencia que se envían en el día.
7. En el retorno de documentos la Recepcionista y el pasante SENA debe subir todos los soportes digitalizados a cada solicitud de SEVENET y colocar la fecha de entrega del documento. Para lo anterior se deben tener en cuenta los siguientes criterios:
 - a) Envíos Mensajería Nacional: Descargar todas las guías de la página del proveedor y subirlas a la respectiva solicitud de SEVENET colocando fecha de entrega. En caso de haber documento de carta-copia se sube la imagen de la carta-copia.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

- b) Envíos Mensajería Local: Se escanean los soportes que entrega el mensajero externo, usuario radicador, etc.

6.3. Correspondencia digital enviada

La correspondencia digital está relacionada con envíos de documentos digitales como: Derechos de petición, Afiliaciones, propuestas. Invitaciones, Cartas-comunicados (para entidades gubernamentales, notificaciones a los afiliados, proveedores, solicitudes, agradecimientos, etc.).

1. El usuario final inicia con el registro de la correspondencia digital en SEVENET.
2. El usuario final envía a la recepcionista, mediante al correo electrónico, el documento enviado y el soporte de entrega de este para el respectivo registro.
3. La Recepcionista recibe el correo electrónico y procede a subir a SEVENET la imagen del documento, identificando la fecha de recibido, procede a cargar el soporte de entrega al destinatario.

NOTA 1: Las facturas se envían por medio del software de facturación electrónica, todos los registros quedan resguardados y se pueden solicitar al área de contabilidad si se requiere alguno.

NOTA 2: Todos Los contratos de proveedores, convenios, acuerdos, otro si, actas, etc. quedan resguardados en la herramienta de firma digital y se pueden solicitar los soportes y realizar trazabilidad con el área de compras o área Administrativa si se requiere alguno.

4. Los usuarios suben como soportes digitales a Sevenet, los documentos recibidos por medio del correo electrónico, indicando la correspondencia enviada y el soporte de entrega.

6.4. Novedades de correspondencia física enviada

1. La Asistente Administrativa genera la novedad sobre el envío, cuando la correspondencia no se pueda entregar por inconsistencia en la información.
2. La recepcionista se comunica con el usuario final confirmando los datos erróneos a través del formulario de radicación de Sevenet, colocando la novedad y una fecha máxima de solución (un día hábil), donde se genera una alerta de vencimiento, la cual llega al correo electrónico del usuario final.

NOTA 3: Puede darse como motivo de devoluciones: la dirección, la ciudad, el nombre del destinatario, falta de documento adicional, cierre de fechas, etc.

3. La asistente Administrativa debe realizar seguimiento de las novedades, de forma diaria, reportando al usuario final, para que este dé una solución.
4. El usuario final genera una nueva solicitud en SEVENET dando solución a la novedad presentada

NOTA 4: Se toma como una nueva solicitud si el usuario se toma más de un día hábil, iniciando de nuevo con los tiempos de entrega.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

5. La asistente Administrativa debe reportar a la brevedad la solución a la empresa de mensajería, o enrutar de nuevo al mensajero.

6.5. Correspondencia física recibida

1. Al llegar correspondencia a las instalaciones de la organización, la Recepcionista debe validar que sea correspondencia institucional para que se sea radicada en SEVENET.
2. La Recepcionista procede a radicar la correspondencia en SEVENET, debe imprimir dos copias del sticker de radicación uno se coloca en la copia del proveedor y otro en el documento que se queda en la organización. Luego se digitalizan los documentos.

NOTA 5: NO se digitalizan, libros o material de merchandising. Los periódicos y la publicidad no se radican SEVENET, solo se coloca sello.

NOTA 6: Las revistas, boletines e invitaciones a eventos se radican en SEVENET, se coloca sticker y se digitaliza la portada de la imagen (cuando sea posible).

6.6. Correspondencia digital recibida

1. El usuario final envía el correo electrónico a la recepcionista con el documento recibido.
2. La Recepcionista procede a crear en SEVENET el consecutivo de correspondencia recibida, registrando los datos del remitente, fecha del documento, asunto, destinatario interno en Camacol y la imagen del documento.

NOTA 7: Se recibirá como correspondencia digital los documentos enviados por las partes interesadas a los funcionarios de la organización, documentos como: Facturas, cuentas de cobro, cartas de desafiliación, derechos de petición, Contratos (que no se firmen por PandaDoc), Cartas-comunicados (de entidades gubernamentales, notificaciones de afiliados y proveedores, solicitudes, etc.), una vez recibido el correo electrónico cada funcionario debe reenviarlo completamente al correo de recepción para su respectivo registro en la plataforma de Sevenet. Las facturas solo se recibirán de acuerdo con el cronograma establecido por el área de contabilidad.

NOTA 8: Cada usuario es responsable de recoger su correspondencia física y responsable de reenviar la correspondencia digital para su registro al correo de recepción.

8. ANEXOS

No aplica

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Presentación: "Proceso Radicación Correspondencia en Sevenet"

Plantilla para carga masivo de correspondencia

Planilla de correspondencia despachada



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

10. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha Emisión
17	Se realizan los siguientes cambios: 1) Se elimina el horario de entrega de cheques generados por contabilidad, 2) se elimina la obligatoriedad del embalaje de la mensajería en bolsas y 3) En Correspondencia física enviada – vía mensajería masiva se elimina la programación de la recogida de los envíos realizada por la recepcionista y se asigna al asistente Administrativa.	08/09/2022
16	Se realizan los siguientes cambios: 1) Se incorpora la correspondencia digital (recibida y enviada), 2) se actualizan los diagramas de flujo, 3) Se elimina las funciones y actividades del mensajero.	2/06/2021
15	Se realizan los siguientes cambios: 1) En Responsabilidades de la Asistente Administrativa, se incluye Coordinar el envío con el proveedor de mensajería externa, subir las guías enviadas el proveedor de mensajería externa y generar la ruta de los mensajeros, de forma diaria. 2) En correspondencia recibida , se incluye que las Revistas, boletines e invitaciones a eventos se radican en el sistema, se coloca sticker y se digitaliza la portada de la imagen (cuando sea posible). Los periódicos y la publicidad no se radican en el sistema, solo se coloca sello. 3) En Condiciones Generales : Si la correspondencia despachada es radicada al destinatario, directamente a la mano por el usuario que lo solicitó, debe ser creada en SEVENET y adjuntar el soporte de radicado. Toda la correspondencia despachada y recibida es soporte de la gestión documental de las áreas, se hará la devolución de la correspondencia para iniciar nuevamente su trámite.	13/07/2016
14	Se reorganiza el procedimiento dada la incorporación de flujogramas que presentan una mejor explicación de las funcionalidades de la correspondencia y la mensajería. Se presenta en versión Excel. Se incluyen todas las modificaciones en el documento dada la incorporación de la herramienta SEVENET.	31/08/2015
13	Se unifica el procedimiento de correspondencia y de mensajería, Se elimina el ítem de correspondencia recibida vía fax dado que no es utilizado actualmente.	18/06/2013
12	En los ítems 6.1.2, 6.2 numeral 2 se aclaran los campos que deben ser registrados en los formatos de entrada y salida y en el ítem 6.5 se aclara que el informe debe contener el consolidado por estados.	9/08/2012
11	Se incluye como responsabilidad de la recepcionista "Generar informes periódicos, donde se evidencie la trazabilidad de la entrega de correspondencia de entrada y salida, con el fin de documental el indicador de calidad desde la Dirección Administrativa y Financiera" y "Garantizar el respaldo de todos los documentos de salida actualizando a estado "Archivado", realizando en un periodo no mayor a 3 días, el control de documentos que no hayan sido entregados para archivo". Se aclara que la Correspondencia de entrada: Todo documento que ha ingresado a Camacol y ha cumplido su trámite interno, es archivado por cada área destinataria.	3/02/2012
10	Ajuste en la redacción y contenido en los siguientes apartes: Correspondencia de Entrada en el ítem 4 y 5, Correspondencia de salida en el ítem 3 y Seguimiento de la correspondencia de e/s en el ítem 3.	12/10/2010
9	Dada la acción correctiva, se generan los correctivos y ajustes en todo el procedimiento. Adicionalmente, se realiza la separación de los formatos de registro para correspondencia de entrada y de salida.	19/01/2010
8	Se ajusta el procedimiento con la eliminación del sistema Bridgetrack, dado que no se encuentra funcionando dentro de la organización. Se ejecuta como acción de mejora el desarrollo de un nuevo software y se utiliza el Formato Registro Gestión de la Correspondencia para realizar la trazabilidad.	21/07/2009



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA Y LA MENSAJERÍA

CÓDIGO: P-PAD-01

FECHA: 08/09/2022

VERSIÓN: 17

7	Dada la auditoría interna se modifica el ítem "Correspondencia recibida Vía FAX" ya que no aplica a la realidad.	14/10/2008
6	Se ajusta el responsable del Procedimiento, el cual se traslada de la Dirección Administrativa y Financiera a la Coordinación de Recursos Humanos y Contratación. Se eliminan los diagramas de flujo de acuerdo con la solicitud del nuevo dueño de proceso, dado que es de mayor consulta el procedimiento que el diagrama. Se determina el mecanismo de seguimiento a la correspondencia.	12/07/2008
5	Se ajusta el documento como parte de una acción de mejora del procedimiento. Se incluyen las responsabilidades, se determina la forma de archivo. Adicionalmente se indican explícitamente las responsabilidades y estados de la correspondencia.	12/02/2008
4	Se modificaron algunas definiciones y algunos pasos del procedimiento que sugerían que el archivo del total de la correspondencia se centralizara en la recepción.	30/04/2007
3	Se incluyó el software para manejo de correspondencia Bridgetrack y se especificó que las facturas de servicios públicos deben ser entregadas al área administrativa.	3/08/2006
2	Se ajustaron las definiciones de documentos entregables y radicación.	22/05/2006
1	Se especificó el alcance para correspondencia interna y externa.	4/02/2005
0	Creación del documento	25/02/2004

E1

ELABORADO POR:
COORDINADORA DE CALIDAD

REVISADO Y APROBADO POR:
DIRECTOR ADMINISTRATIVA Y FINANCIERO

PÁGINA 10 DE 10