

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: PRI-GAF-037 vigente a partir del: 04/Jun/2015
	GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ENVÍO DE MERCANCÍA	VERSIÓN: 7

## 1. OBJETIVO

Definir y establecer las actividades necesarias en cuanto a la gestión y control de las comunicaciones internas y externas y de las mercancías para envío.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la generación, recepción, radicación, clasificación, entrega, seguimiento, conservación y consulta de la correspondencia interna y externa, generada y/o recibida por las diferentes dependencias de la empresa. Incluye las actividades de administración y seguimiento del correo certificado y mercancías con destinos Nacionales e Internacionales.

## 3. DEFINICIONES

**3.1. COMUNICACIONES OFICIALES:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

**3.2. CORRESPONDENCIA:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

**3.3. DOCUMENTO ORIGINAL:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad

**3.4. DOCUMENTO PÚBLICO:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

**3.5. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento

**3.6. REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad ingresa en su sistema de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y/o Entidad remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

**3.7. VENTANILLA ÚNICA:** Punto o sitio en el que el ciudadano puede encontrar toda la información que requiera o necesite de AdC, en una sola instancia u organismo.

**3.8. UNIDAD DE ENVÍO:** Objetos presentados en la forma definitiva en que deban ser transportados para su entrega a un destino final, debidamente empacados y rotulados según su tipo de contenido

**3.9. DILIGENCIA:** Servicio prestado por la unidad de correspondencia consiste en la realización de trámites externos que no necesariamente implican la entrega de un documento o paquete

**3.10. MENSAJERÍA INTERNA:** Traslado de documentos entre oficinas y/o dependencias de artesanías de Colombia (Incluyendo Almacenes en la ciudad de Bogotá) por medio de la unidad de correspondencia.

**3.11. MENSAJERÍA LOCAL:** Transporte de unidades de envío en el perímetro urbano de la ciudad de Bogotá, que dependiendo de sus características puede ser realizado por personal propio o por un proveedor externo de mensajería.

**3.12. MENSAJERIA NACIONAL:** Transporte de unidades de envío por fuera del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y a nivel nacional, realizado por un proveedor externo de mensajería.

#### 4. CONDICIONES GENERALES

Artesanías de Colombia S.A. ha designado a la Coordinación de Recursos Humanos y Físicos como la dependencia encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y clasificación de sus comunicaciones así como de gestionar el envío de las mercancías, contribuyendo con ello al desarrollo del programa de gestión documental de la empresa. Para esto se cuenta con la Ventanilla Única la cual es responsable de recibir y despachar cualquier solicitud de este tipo, tanto a nivel interno como externo.

Adicionalmente y con el fin de centralizar las comunicaciones que se producen en el sector, la Oficina de Sistema de Información del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha creado un único correo institucional [correspondenciasector@mincit.gov.co](mailto:correspondenciasector@mincit.gov.co) el cual recibirá todas las comunicaciones generadas por las diferentes dependencias que vayan dirigidas a las entidades del sector (Artesanías de Colombia, Bancoldex, Fiducoldex, Fondo Nacional de Garantías, Instituto Nacional de Metrología, Junta Central de contadores, Proexport, Supersociedades y Superintendencia de Industria y Comercio); las cuales serán radicadas por el Grupo de Gestión Documental y serán enviadas mediante correo certificado electrónico.

Para dar cumplimiento a éste requerimiento, se creó el correo electrónico [correspondenciasector@artesaniadecolombia.com.co](mailto:correspondenciasector@artesaniadecolombia.com.co), en el cual se recibirá la correspondencia proveniente de las entidades del Sector, y será administrado por la Ventanilla única.

Este correo adicionalmente es el canal de comunicación entre la ventanilla única y las diferentes dependencias de la empresa y la ciudadanía en general.

Para el funcionamiento adecuado de esta área, se han establecido las siguientes políticas, que harán más eficiente la prestación del servicio:

4.1. El horario de atención para la recepción y radicación de comunicaciones, es de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a viernes.

Los tiempos de procesamiento de las solicitudes recibidas en la Ventanilla Única se realizarán con observancia de los siguientes criterios:

- Documentos de carácter normal: se reciben en la Ventanilla Única o durante los recorridos y se gestionan en la jornada siguiente, es decir, de los recibidos en la mañana se entregará el acuse en el recorrido de la tarde y de los recibidos en la tarde se entregará el acuse en el recorrido de la mañana siguiente.
- Documentos con carácter de prioridad alta: se reciben en la Ventanilla Única o durante los recorridos y se gestiona en la misma jornada, entregando o informando sobre el acuse o la entrega de la diligencia antes de la 1:00 pm para los recibidos en la mañana y antes de las 5:30 pm para los recibidos en la tarde, del mismo día.

Las comunicaciones dirigidas a personas o entidades Externas, serán distribuidas después de las 10:00 a.m. por un funcionario de la Ventanilla única, por lo que los documentos deben ser entregados a más tardar una hora antes de este horario.

La distribución y recolección interna de documentos a cada una de las dependencias de la entidad, se programarán mediante un recorrido en la mañana (10:00 AM) y un recorridos en la tarde (3:00 PM). Es responsabilidad de cada dependencia la organización y entrega de documentos en los horarios establecidos.

Las diligencias se programan de acuerdo a la hora de la solicitud y se asignará en los horarios establecidos por el personal encargado.

4.2. Toda comunicación proyectada como respuestas a comunicaciones oficiales, debe hacer referencia al número de radicado generado por el sistema de correspondencia de la Entidad; así mismo, las comunicaciones oficiales deben estar firmadas únicamente por la Gerente General, los Subgerentes, el Jefe de Oficina de Control Interno, el Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o Supervisores de Contratos. Estas comunicaciones se deben elaborar en la plantilla institucional o papelería institucional. Solo se radicarán los documentos que cumplan esta directriz.

4.3. Con el fin de velar por la transparencia de la actuación administrativa de la Entidad, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. La numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. Así mismo cuando el usuario o peticionario presente personalmente el documento, se hará entrega inmediata de la copia debidamente radicada.

4.4. Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se dejará constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del Coordinador de Recursos Humanos y Físicos.

4.5. Si el documento recibido para radicación es un acto administrativo, se asignará a éste numeración en orden consecutivo y la Ventanilla Única llevará el control, atenderá las consultas y generará los informes necesarios y será responsable de no reservar, tachar o enmendar números.

4.6. Si el documento recibido para radicación es una factura, un servicio público o un extracto bancario se asignará a éste, numeración en orden consecutivo y la Ventanilla Única llevará el control, atenderá las consultas y generará los informes necesarios y será responsable de no reservar, tachar o enmendar números.

4.7. Las comunicaciones internas de carácter oficial, serán radicadas, identificadas, gestionadas y controladas en el sistema de Gestión Documental TQM, flujo de MEMORANDO ELECTRONICO, utilizando prefijo y numeración asignada a cada dependencia.

4.8. Para el control de las comunicaciones oficiales, la Ventanilla Única registrará en la planilla de control (FORGAF27) la recepción del documento y dejará constancia del reparto. De otra parte, es responsabilidad de las dependencias diligenciar adecuadamente la planilla con la información del documento que remite a otras dependencias.

4.9. No se gestionará correspondencia de tipo personal y publicitaria.

4.10. El envío de documentos por correo certificado, mercancía o carga liviana, lo realizará la empresa proveedora, para realizar este trámite se deberá aplicar lo documentado en el instructivo INTGAF08.

4.11. Cuando corresponda realizar las transferencias documentales, de acuerdo a los lineamientos de las tablas de retención deberá remitirse al Instructivo INTGAF07 "Transferencias Documentales". En este documento se verá explícito el uso del formato "Inventario Documental" FORGAF26.

## 5. CONTENIDO

No	Actividad	Responsable	Formato
1	Recibir comunicaciones, correspondencia, documentos internos y/o externos o solicitudes de envío de mercancía y correo certificado.	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
2	ES ENVÍO DE MERCANCIA O CORREO CERTIFICADO? SI ES ENVÍO DE MERCANCIA O CORREO CERTIFICADO Aplicar instructivo INTGAF08	Funcionarios que tengan el requerimiento. Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	

3	Realizar seguimiento y control del envío	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
4	NO ES ENVÍO DE MERCANCIA O CORREO CERTIFICADO: Clasificar las comunicaciones	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
5	ES UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA? SI ES UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA: ES COMUNICACIÓN OFICIAL? SI ES COMUNICACIÓN OFICIAL: Radicar en el Sistema de Gestión documental TQM	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
6	Generar el sticker con el número consecutivo interno de radicación del documento.	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
7	NO ES UNA COMUNICACIÓN OFICIAL (Es correspondencia interna, publicidad o personal): Registrar la documentación en la planilla de Control de Ventanilla única	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	<b>•PLANILLA CONTROL VENTANILLA ÚNICA</b>
8	Distribuir la correspondencia.	Tecnico Operativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
9	IR A LA ACTIVIDAD No. 13		
10	NO ES UNA COMUNICACIÓN DE ENTRADA? Programar su distribución según el tipo de destino o diligencia, cuando corresponda y así se hay requerido.	Tecnico Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
11	Entregar los documentos y hacer sellar y / o firmar copia de recibido.	Tecnico Operativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
12	Entregar reportes de recibido en la Ventanilla única.	Tecnico Operativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
	Archivar en carpeta y transferir cuando	Tecnico	

13	corresponda, de acuerdo a lo establecido en las tablas de retención documental.	Administrativo Subgerencia Administrativa y Financiera	
14	TERMINA EL PROCEDIMIENTO		

## 6. ANEXOS

## 7. FORMATOS DE CALIDAD

COD	NOMBRE	TIEMPO DE RETENCIÓN	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	DISPOSICIÓN	ACCESIBILIDAD
FOR-GAF-027	<u>PLANILLA CONTROL VENTANILLA ÚNICA</u>	1 año	Archivo Vetanilla única	Archivo de apoyo	Todas las dependencias
FOR-GAF-026	<u>INVENTARIO DOCUMENTAL</u>	1 año	Ventanilla única	Archivo de Apoyo	Todas las dependencias

## 8. DIAGRAMA DE FLUJO

## 9. NATURALEZA DEL CAMBIO

Versión	Fecha	Naturaleza del cambio
1	08/May/2014	Se rediseña el procedimiento en su totalidad por lo que se modifican todos los campos del procedimiento (objetivo, alcance, definiciones, condiciones generales y actividades).
2	08/May/2014	Se actualiza el procedimiento, especificando los tiempos de atención de la UCI. Se cambia el nombre a recepción y radicación de comunicaciones Se incluye flujograma.
3	08/May/2014	Se ajusta en su totalidad el procedimiento, consolidando en uno solo el de menajería PRIGAF47 y el de Recepción y radicación de comunicaciones PRIGAF37. Se cambia el nombre. Se modifica objetivo, alcance, condiciones generales y actividades, obedeciendo a la consolidación realizada. Se cambia UCI por Ventanilla única. Se ajustan las actividades al uso del sistema de gestión documental TQM. Se actualiza el flujograma.
4	08/Oct/2014	La agrupación de las áreas en la sede de la calle 74 No. 11-91, permite optimizar la cantidad de recorridos realizados en la entrega y recepción de documentos.  La prestación de un servicio oportuno y sostenible es prioridad, esperamos contribuir al mejoramiento continuo de la gestión corporativa, estandarizando y normalizando las actividades.
6	13/Nov/2014	La agrupación de las áreas en la sede de la calle 74 No. 11-91, permite optimizar la cantidad de recorridos realizados en la entrega y recepción de documentos.  La prestación de un servicio oportuno es prioridad, esperamos contribuir al mejoramiento continuo de la gestión corporativa, estandarizando y normalizando las actividades.

7	04/Jun/2015	En condiciones generales, se incluyo el lineamiento de que los supervisores puedan firmar comunicaciones oficiales de la entidad, así como también el lineamiento de manejo de correspondencia de carácter personal.
---	-------------	--

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Diego Fernando Oviedo Mesa <b>Cargo:</b> Profesional Subgerencia Administrativa y Financiera <b>Fecha:</b> 03/Jun/2015	<b>Nombre:</b> Johanna Paola Andrade Solano <b>Cargo:</b> Profesional asesora de Planeacion e Informacion <b>Fecha:</b> 03/Jun/2015 <b>Nombre:</b> Sandra Maritza Vargas Rozo <b>Cargo:</b> Coordinador de Gestión de Recursos Humanos y Fisicos <b>Fecha:</b> 03/Jun/2015	<b>Nombre:</b> Diana Marcela Niño Tapia <b>Cargo:</b> Subgerente Administrativo y Financiero <b>Fecha:</b> 04/Jun/2015