
 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS INSTRUCTIVO CONTROL DE CORRESPONDENCIA	Código GS-IN-002	
		Versión: 02	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 05/10/2018	

1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo adecuado para el control de correspondencia enviada y recibida por parte del proceso gestión de servicios, con el fin de dar un tratamiento oportuno.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica a la correspondencia enviada y recibida en el proceso de Gestión de Servicios.

3. DEFINICIONES

Correspondencia externa: Todo documento que proviene de un ente externo al proceso Gestión de Servicios (clientes, proveedores, etc.)


Correspondencia enviada: todo documento que se genera en el proceso de Gestión de Servicios para un ente ajeno a la misma.

Correspondencia interna: Cartas, Circulares, memorandos, correo electrónico interno.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

a. CORRESPONDENCIA ENVIADA



No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTOS APLICABLES
1	Generar documento de correspondencia. La correspondencia puede ser a otra dependencia, al interior del proyecto, para un ente de control o para una persona externa. Dependiendo de la comunicación y su necesidad se deben usar los formatos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad. El documento debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha • Referencia: Nombre del proyecto y número de contrato si aplica. • Asunto: Que especifique clara y concisamente el tema principal del documento. Si la comunicación responde otra comunicación citar el consecutivo y fecha del documento al cual se da respuesta. • El mensaje a transmitir en el texto de la comunicación debe ser claro, preciso y detallado. Si es necesario hacer alusión a reuniones o comités anteriores registrar la fecha y en lo posible los asistentes. 	Coordinador de Contratos. Supervisor de contrato. Director de obra de Interventoría. Director de proyecto. Coordinador de proyecto.	Oficio GD-FR-CIR-001 Circular GA-PR-007-FR-MI-001 Memorando Interno

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS INSTRUCTIVO CONTROL DE CORRESPONDENCIA	Código GS-IN-002	
		Versión: 02	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 05/10/2018	

	<ul style="list-style-type: none"> • Si la correspondencia lleva anexos detallar: el número de folios, número de medios magnéticos, esquemas, programa de obra, planos, especificaciones u otros, e indicar la versión y fecha de emisión. • La copia de la correspondencia con la constancia del recibido de la misma se debe archivar con los mismos anexos enviados 		
2	Asignar consecutivo único. El consecutivo será asignado por el encargado de la correspondencia por proyecto quien se asegurará que sea efectivamente utilizado, de lo contrario el consecutivo debe anularse y podrá ser reasignado siempre y cuando no existan comunicaciones posteriores. Este consecutivo se usará para todos los comunicados emitidos para cada proyecto específico.	Coordinador de Contratos. Supervisor de contrato. Director de obra de Interventoría. Encargado de la correspondencia por proyecto.	Oficio GD-FR-CIR-001 Circular GA-PR-007-FR-MI-001 Memorando Interno
3	Revisar y asegurar que la correspondencia enviada esté archivada en su totalidad y escaneada a disposición de los responsables del proyecto.	Encargado de la correspondencia por proyecto.	Oficio GD-FR-CIR-001 Circular GA-PR-007-FR-MI-001 Memorando Interno
4	Registrar el control de correspondencia en el formato control de correspondencia, formato que debe estar disponible para consulta.	Encargado de la correspondencia por proyecto	GS-IN-002-FR-001 Formato control de correspondencia <u>enviada</u> .

b. RECEPCIÓN CORRESPONDENCIA EXTERNA

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DOCUMENTOS APLICABLES
1	Recibir y revisar correspondencia externa; número de folios consistentes, documentos soportes anexados, etc.	EN OFICINA Secretaria/ Recepcionista	Correspondencia recibida
2	Poner sello húmedo de radicado en el cual se registra la hora la fecha y la firma de recibido.	EN OFICINA Secretaria/ Recepcionista	Correspondencia recibida

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS INSTRUCTIVO CONTROL DE CORRESPONDENCIA	Código GS-IN-002	
		Versión: 02	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 05/10/2018	

3	Entregar correspondencia a los profesionales involucrados, relacionando en la bitácora de control de correspondencia para dar trámite a la información. La información mínima a registrar en la bitácora es: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de oficio • Fecha recepción • Proyecto o convenio • Asunto • Dirigido a • Quien tramita información o respuesta 	Encargado de la recepción de correspondencia Supervisor de Contratos	Bitácora
4	Realizar entrega a encargado de correspondencia del contrato relacionado para que escanee, archive en la carpeta correspondiente y envíe por correo electrónico a partes interesadas.	Encargado de la recepción de correspondencia.	GS-IN-002-FR-001 Formato de control de correspondencia recibida.
5	Dar trámite a la correspondencia en los próximos cinco (5) días hábiles siguientes al recibido de la correspondencia.	Encargado de la correspondencia por proyecto. Coordinador de proyecto. Director de obra de Interventoría.	GS-IN-002-FR-001 Formato de control de correspondencia recibida.
6	Realizar Semanalmente seguimiento a la correspondencia recibida, con el fin de garantizar que se dio trámite oportuno por los responsables.	Coordinador de proyecto. Director de obra de Interventoría.	GS-IN-002-FR-001 Formato de control de correspondencia recibida.

5. DOCUMENTOS APLICABLES



GS-IN-002-FR-001 Formato control correspondencia enviada y recibida.

GD-FR-CIR-001 Circular.

GA-PR-007-FR-MI-001 Memorando Interno.

Oficio

Bitácora

 UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSÉ DE CALDAS	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS INSTRUCTIVO CONTROL DE CORRESPONDENCIA	Código GS-IN-002	
		Versión: 02	
	Sistema de Gestión de la Calidad	Fecha de aprobación: 05/10/2018	

6. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	13/04/2018	Emisión Inicial
02	05/10/2018	Cambio en la forma del documento, retirando el logo de certificación de la norma ISO 9001:2008.

7. APROBACIÓN FINAL

	Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre	Ing. Ingrid Roperó Triviño	Ing. Jennifer García Caicedo	Ing. Wilman Muñoz Prieto
Cargo	Líder Gestión de Servicios	Coordinación SGC	Director IDEXUD
Fecha	05/10/2018	05/10/2018	05/04/2018