|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Rubia Lasso | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Gestión Documental | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 18/12/2018 | **Fecha:** | 18/12/2018 | **Fecha:** | 18/12/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer los pasos a seguir para realizar la radicación de correspondencia en el aplicativo **WORKMANAGER.**

1. **ALCANCE.**

Aplica al Auxiliar encargado de realizar la radicación de documentos, en el momento de radicar correspondencia externa, interna y enviada en el aplicativo **WORKMANAGER.**

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES**
   1. **N/A**
3. **RESPONSABLES.**
   1. Auxiliar encargado de la correspondencia
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. El aplicativo **WORKMANAGER** otorgará un número de radicación único e irrepetible a cada uno de los documentos producidos y recibidos, identificando usuarios responsables y realizando descripción de dichos procesos.
   2. Las comunicaciones externas que se reciban en la Cooperativa se deben radicar en el formulario de Correspondencia recibida. En este formulario se registra toda la correspondencia externa que llegue a la Cooperativa, Ejemplo: Derechos de petición, solicitud de información, embargos, tutelas, notificaciones, etc.
   3. Las comunicaciones internas dirigidas a los funcionarios o dependencias de la Cooperativa se deben radicar en el formulario de Correspondencia interna. Las comunicaciones internas que se radican son el memorando, circulares internas.
   4. Los certificados laborales de funcionarios y ex funcionarios de la Cooperativa se deben radicar en el formulario de Certificado Laboral.
   5. Todos los archivos escaneados se deben guardar con el número del radicado que se genera en el sticker del aplicativo **WORKMANAGER**. Ejemplo: **CR-01-20170420000045.**
   6. El sábado y domingo no se consideran días hábiles.
   7. Las comunicaciones oficiales que se envíen de la Cooperativa se deben radicar en el formulario de Correspondencia enviada. Estos documentos externos se imprimen original y copia en hoja membrete.
   8. Toda certificación entregada a los asociados se debe registrar en el formulario Certificación cuentas de asociados, con el fin de controlar la producción documental y evitar que dichos documentos sean alterados.
   9. Si se solicita un certificado o información de crédito y quien lo requiere es el codeudor, se debe crear el registro al deudor de la obligación ya que el documento se debe enlazar al titular de la obligación.
   10. Se debe crear una carpeta en el escritorio del computador del funcionario encargado de realizar el proceso de radicación de la documentación con el nombre **CORREPONDENCIA,** dentro de esa misma carpeta, se deben crear carpetas según los formularios que corresponda : **RECIBIDA, ENVIADA, CERTIFICADOS ASOCIADOS, SOPORTES CONTABLES, INTERNA, GENERALES**, entre otras.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Funcionario encargado de realizar la radicación de documentos**

* 1. **Correspondencia Recibida**
     1. Ingresa al aplicativo **WORKMANAGER** y da clic en Escritorio » Publicar.
     2. Seguidamente, selecciona el formulario **C. Recibida** y da clic en el botón Crear registro.
     3. Posteriormente, registra la información del formulario como se indica a continuación y una vez esté completa, da clic en enviar.
     4. Es necesario que los campos se diligencien teniendo en cuenta el documento presentado físicamente, confirmando con la persona que presenta la solicitud, teniendo en cuenta los nombres, números de cedula, dirección y numero celular, con el fin de que la información presentada sea acorde a la realidad y no sea necesario realizar corrección a lo ya registrado.

**DATOS DEL REMITENTE**: Datos de la persona que remite el documento.

* + - 1. **Persona/contacto**: Se escribe el nombre de la persona que remite el documento con mayúscula sostenida. Ejemplo: JOSÉ RAMON PÉREZ
      2. **Entidad**: Si el documento lo remite una persona jurídica se escribe el nombre de la entidad con mayúscula sostenida. Ejemplo: SENA, INFIHUILA, , CAMARA DE COMERCIO. Si el documento lo remite una persona natural se escribe PERSONA NATURAL.
      3. **Número de documento**: Se registra el número exacto del radicado que tenga el documento presentado. Ejemplo: 2-2017-001935. Si no tiene número de radicado se deja en blanco.
      4. **Fecha de emisión**: Se registra la fecha exacta de emisión del documento presentado. Ejemplo: 30-03-2017.
      5. **Asunto**: Se registra de forma clara, precisa y sencilla el asunto clave del documento. Con mayúscula sostenida. Ejemplo: ASOCIADO PRESENTA PROPUESTA DE PAGO A SU CRÉDITO MOROSO, PROPUESTA PARA ESTABLECER CONVENIO DE FINANCIACIÓN.
      6. **Almacenar en**: Se debe registrar el documento en el directorio correspondiente teniendo en cuenta responsabilidades y funciones; para lo cual da clic en el botón de los tres puntos, selecciona la opción Estructura Principal.
    1. Seguidamente muestra la estructura organizacional de la Cooperativa.
    2. Selecciona el área que tramita y archiva el documento y luego da clic en Aceptar.
    3. Si por alguna razón se registra en la carpeta que no corresponde, se debe solicitar al usuario Administrador del sistema su corrección.

**DATOS DEL DESTINATARIO**: Espacio para diligenciar datos del funcionario que recibe y tramita el documento.

* + - 1. **Funcionario**: Se registra el nombre del funcionario responsable de firmar el documento. Ejemplo: los derechos de petición son responsabilidad de Subgerencia.
      2. **Dependencia**: División de la estructura organizacional de la Cooperativa. Ejemplo: Subgerencia.
    1. Una vez se ha realizado el registro del formulario se procede a imprimir el sticker de radicación; para lo cual se debe seleccionar la impresora e imprimir dos copias, la primera copia se coloca en el documento de recibido que trae la persona y la segunda copia se coloca en el oficio que reposará en el archivo de la cooperativa.
    2. No se debe colocar sello de recibido ni registrar firma del funcionario y hora, debido a que en el sticker se registra la información requerida. El sello institucional solo se utilizará en caso de que la plataforma este bloqueada o no se cuente con internet en la agencia, sin embargo, dicho proceso de radicación debe realizarse tan pronto se reestablezca el servicio.
    3. Entrega documento de recibido a la persona y seguidamente procede a digitalizar el documento con su respectivo sticker de radicado. Este archivo se debe escanear en blanco y negro, guardar en pdf, en una carpeta del computador llamada **CORRESPONDENCIA » RECIBIDA,** el archivo se debe guardar con el número de radicado, ejemplo: **CR-01-20170420000044.**
    4. Una vez guarde el documento digitalizado da clic en el botón Selecciona archivos, selecciona el archivo que guardó y da clic en la flecha.
    5. Posteriormente se realiza el proceso de notificación, en el cual se registra nuevamente el Asunto (de forma breve y clara), en fecha de vencimiento se registran los días hábiles para dar respuesta o tramite al documento, según la siguiente tabla:

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | **Tiempo de respuesta**  **(días hábiles)** |
| Certificados, paz y salvos y constancias | 3 |
| Derechos de petición de las autoridades | 10 o lo que indique el comunicado |
| Derechos de Petición de información o solicitud de copia de documentos | 10 |
| Derechos de Petición de interés general o particular | 15 |
| Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones | 15 |
| Derecho de Petición de Consulta por conceptos técnicos | 30 |
| Acciones de tutela | 2 |
| Otros documentos | 15 |

* + 1. Luego, selecciona los usuarios a notificar, que son los responsables de gestionar el trámite y de firmar el documento.
    2. Por último, se da clic en el botón Crear notificación y en la flecha para continuar, enviándole la notificación vía correo electrónico al encargado de tramitar y firmar el documento.
    3. Al final del día genera el reporte de correspondencia recibida, da clic en Publicar, selecciona el formulario C. Recibida, selecciona fecha publicación » Es igual a » Registra la fecha del día, da clic en el botón + y luego en el botón Consultar.
    4. Luego da clic en el botón Generar Planilla, seguidamente en el botón Exportar a Excel.
    5. Finalmente da clic en el botón  ubicado en la barra superior, para descargar el archivo en Excel.
  1. **CORRESPONDENCIA INTERNA**
     1. Ingresa al aplicativo **WORKMANAGER** y da clic en Publicar. Selecciona el formulario **C. interna** y da clic en el botón Crear registro.
     2. Seguidamente, registra la información del formulario como se indica a continuación y una vez esté completa, da clic en enviar.

**DATOS DEL REMITENTE**: Datos de la persona que remite el documento.

* + - 1. **Funcionario:** Selecciona el nombre del funcionario que firma el documento.
      2. **Dependencia:** Selecciona la dependencia o área a la que pertenece el funcionario que firma el documento.
      3. **Fecha de Emisión:** Registra la fecha en la que se elabora el documento a radicar.
      4. **Asunto:** Se registra de forma clara, precisa y sencilla el asunto del documento

**DATOS DEL DESTINATARIO**: Espacio para diligenciar datos del funcionario que recibe y tramita el documento.

* + - 1. **Funcionario:** Selecciona nombre del funcionario a quien va dirigido el documento.
      2. **Dependencia:** Selecciona la dependencia o área a la que pertenece el funcionario a quien va dirigido el documento.
      3. **Almacenar en:** se debe registrar el documento en el directorio correspondiente; para lo cual da clic en el botón de los tres puntos, selecciona la opción Estructura Principal.
    1. Da clic en el botón de la lupa para buscar el funcionario, registra los apellidos del funcionario y da clic en Seleccionar. Seguidamente, selecciona el directorio donde se va a guardar el documento, como se indica a continuación y da clic en el botón Enviar.
    2. Una vez ha realizado el registro del formulario procede a imprimir el sticker de radicación; para lo cual debe seleccionar la impresora e imprimir, según las copias del documento. Para los memorandos se imprimen dos copias, una para el documento que se entrega al funcionario y otra para el documento con recibido que devuelve el funcionario, en las circulares internas solo se imprime un sticker que se coloca en el documento, se realiza notificación a los interesados por el aplicativo **WORKMANAGER.**
    3. No se debe colocar sello de recibido ni registrar firma del funcionario y hora, debido a que en el sticker se registra la información requerida. El sello institucional solo se utilizará en caso de que la plataforma este bloqueada o no se cuente con internet en la respectiva agencia, sin embargo dicho proceso de radicación debe realizarse tan pronto se reestablezca el servicio.
    4. Seguidamente procede a digitalizar el documento con su respectivo sticker de radicado. Este archivo se debe escanear en blanco y negro, guardar en pdf, en una carpeta del computador llamada **CORRESPONDENCIA » INTERNA,** el archivo se debe guardar con el número de radicado, ejemplo: **CI-01-20170420000045.**
    5. Una vez guarde el documento digitalizado da clic en el botón Selecciona archivos, selecciona el archivo que guardó y da clic en la flecha.
    6. Posteriormente se realiza el proceso de notificación, en el cual se registra nuevamente el Asunto (de forma breve y clara), en fecha de vencimiento se registran cinco días hábiles.
    7. Luego, selecciona los usuarios a notificar, a quien va dirigida la comunicación interna.
    8. Por último, se da clic en el botón Crear notificación y en la flecha para continuar, enviándole la notificación vía correo electrónico al destinatario del documento.
    9. Las dos copias del memorando se envían al funcionario, quien debe devolver una copia firmada.
  1. **CORRESPONDENCIA ENVIADA**
     1. Ingresa al aplicativo **WORKMANAGER** y da clic en Publicar. Selecciona el formulario **C. Enviada** y da clic en el botón Crear registro.
     2. Seguidamente, registra la información del formulario como se indica a continuación y una vez esté completa, da clic en enviar.

**DATOS DEL DESTINATARIO:**

* + - 1. **Persona/contacto**: Se registra el nombre completo con mayúscula sostenida de la persona a la que va dirigido el documento. Cuando se esté realizando un documento oficio externo, se debe escribir el nombre completo de la persona y no el nombre de la empresa. Ejemplo: Héctor Raúl Ruiz Velandia.
      2. **Entidad**: Se registra el nombre de la empresa donde labora la persona a la que va dirigido el documento. Ejemplo: **SUPERSOLIDARIA**; Si el documento se remite a una persona natural se escribe **PERSONA NATURAL**.
      3. **Tipo de documento**: Seleccionar el tipo documental. Ejemplo: Carta
      4. **Asunto:** Se registra brevemente el asunto del documento enviado, escribiendo palabras claves y hechos trascendentales.
      5. **Almacenar en**: Se registra la ruta teniendo en cuenta que los documentos enviados son respuesta a trámites solicitados y que se relacionan con lo recibido. Se debe lograr un encadenamiento de las comunicaciones oficiales.

**DATOS DEL REMITENTE:**

* + - 1. **Funcionario**: Seleccionar el nombre completo de la persona que firma el documento.
      2. **Dependencia**: Seleccionar el área a la cual pertenece el funcionario que remite el documento.

**DATOS DEL ENVÍO:**

* + - 1. **Empresa transportadora**: Selecciona la empresa transportadora a través de la cual se enviará dicho documento y con las que se tiene convenio de mensajería. Para el caso que envíen documentación con un funcionario se debe registrar entrega personal.
      2. **Número de guía**: Se registra el número de guía con el que se envió el documento y debe ser único de acuerdo a la mensajería utilizada. Para aquellos casos en los que se envíe documentación con un funcionario se registra el nombre del funcionario que realiza la entrega del documento.
    1. Una vez se ha realizado el registro del formulario se procede a imprimir el sticker de radicación; para lo cual se debe seleccionar la impresora e imprimir dos copias, la primera copia se coloca en el documento a enviar y la segunda copia se coloca en el oficio que reposará en el archivo de la cooperativa.
    2. No se debe colocar sello de recibido ni registrar firma del funcionario y hora, debido a que en el sticker se registra la información requerida. El sello institucional solo se utilizará en caso de que la plataforma este bloqueada o no se cuente con internet en la respectiva agencia, sin embargo dicho proceso de radicación debe realizarse tan pronto se reestablezca el servicio.
    3. Luego procede a digitalizar el documento con su respectivo sticker de radicado. Este archivo se debe escanear en blanco y negro, guardar en pdf, en una carpeta del computador llamada **CORRESPONDENCIA » ENVIADA, e**l archivo se debe guardar con el número de radicado, ejemplo: **CE-01-20170421000034.**
    4. Una vez guarde el documento digitalizado da clic en el botón Selecciona archivos, selecciona el archivo que guardó, cuando el documento se carga correctamente se observa de color verde, si se coloca de color rojo es porque se ha presentado algún error cargando el documento y finalmente da clic en la flecha para continuar.
    5. Posteriormente se realiza el proceso de notificación al responsable del documento, en el cual se registra nuevamente el Asunto (de forma breve y clara), en fecha de vencimiento se registran 5 días hábiles para verificar el proceso de entrega de la mensajería, selecciona los usuarios a notificar que es el funcionario transcriptor del documento y quien firma el documento. Por último se da clic en el botón Crear notificación y en la flecha para continuar, enviándole la notificación vía correo electrónico al responsable del documento.
    6. Finalmente se evidencia el resumen de los datos registrados donde se hace una verificación de que la información contenida sea acorde a lo presentado en el oficio.
       1. El botón Nuevo sirve para radicar un nuevo oficio por el mismo formulario que se tiene disponible.
       2. El botón Editar sirve para realizar edición de los datos registrados en el formulario.
       3. El botón Eliminar sirve para eliminar el consecutivo radicado. (Solo el usuario administrador tiene la facultad de eliminar y se realiza con previa autorización del jefe inmediato, dejando constancia de la razón de la anulación del consecutivo).
       4. El botón Publicar despliega la opción para escoger formulario para radicar un nuevo documento.
  1. **RECEPCIÓN DE DOCUMENTO CON RECIBIDO DEL DESTINATARIO**
     1. Una vez reciba el documento con recibido del destinatario, se digitaliza nuevamente y guarda en la carpeta del computador **CORRESPONDENCIA » ENVIADA** con el mismo número de radicado y le da clic en reemplazar.
     2. Si el documento se envía por mensajería con guía, ésta se escanea o descarga y se guarda con el número de la guía.
     3. Una vez digitalice el documento o guía, ingresa al aplicativo **WORKMANAGER**, para buscar el documento enviado y cambiarlo por el documento con firma de recibido o anexar la correspondiente guía de recibido al documento, para lo cual da clic en el botón **Buscar.**
     4. Seguidamente, registra el nombre del documento enviado, que corresponde al número de radicado del sticker y da clic en Buscar.
     5. Luego, da clic en el nombre del documento y luego en el nombre del radicado.
     6. Verifica que el documento corresponda y da clic en Archivos.
     7. Luego, da clic en la carpeta DOCS, para que muestre el documento
     8. Si el documento tiene recibido del destinatario, da clic en Cambiar, para cambiar el archivo enviado por el archivo con el recibido.
     9. Da clic en el botón selecciona Archivos, selecciona el documento que previamente digitalizó y da clic en Subir Archivos.
     10. Si el documento fue enviado por mensajería y tiene guía, se debe anexar la guía de recibido al documento enviado, por lo cual da clic en Anexos.
     11. Selecciona el archivo de la guía que se ha digitalizado y clic en subir Archivos.
  2. **DOCUMENTOS GENERALES**
  3. Por medio de este formulario se procede a radicar los siguientes documentos.:
     1. **ACTAS:** Acta de comité riesgo y liquidez
     2. **COMPROBANTES CONTABLES**: Comprobante contable de ajuste, Comprobante contable de egreso, Comprobante contable de ingreso.
     3. **COMUNICACIONES OFICIALES**: comunicaciones oficial enviada.
     4. **CONCILIACIONES**: conciliaciones bancarias.
     5. **CONSTANCIAS Y CERTIFICACIONES**: Certificado de privilegiados.
     6. **DECLARACIONES TRIBUTARIAS**: Declaración tributaria municipal, Declaración tributaria nacional.
     7. **ESTADOS FINANCIEROS**: Estados financieros consolidados.
     8. **INFORMES:** Informe a entes de control, Informe a otras entidades, Informe de gestión.
     9. **LIBROS DE COMERCIO:** Libro de asociados, libro diario, libro mayor y balance.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **N/A**.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 18/12/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |