



**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
POLITICAS
INFORMACION PRIMARIA Y SECUNDARIA**

GR-7-DE-6

Versión: 2

Fecha: 23/07/2013

Estado: Vigente

Contenido ▶

1. OBJETIVO:

Garantizar la organización, almacenamiento, conservación, recepción y distribución oportuna, asegurando la disponibilidad de los documentos de la Corporación y la disposición final de los mismos.

Fomentar la adecuada comunicación interna y externa de la Corporación, que permita la divulgación efectiva de sus programas, proyectos y servicios tendiente a ganar imagen corporativa.

Orientar la acción de los empleados frente al servicio efectivo al cliente interno y externo, siguiendo los procedimientos que garanticen la satisfacción de los usuarios, la optimización del servicio y el mejoramiento continuo

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos y subprocesos de la Corporación.

3. RESPONSABLE:

Dirección Administrativa	Responsable por la formulación y ejecución de las políticas de Información Primaria y Secundaria.
Administración de Documentos, Atención al Usuario, Comunicaciones, Secretaría General y Desarrollo Estratégico	Responsable por el diseño, Coordinación y ejecución de las políticas de Información Primaria y Secundaria.
Todas las áreas de la corporación en cabeza de los líderes de procesos y subprocesos	Responsable por los procesos de Conservación y reserva de los documentos de la corporación, la atención adecuada a los usuarios externo e interno, así como del adecuado manejo de la comunicación interna y externa, en todo caso procurando la prudencia y la reserva de la información siguiendo los canales y conductos establecidos por la corporación de acuerdo con la estructura y las políticas impartidas por la Dirección.

4. POLITICAS:

POLÍTICAS DE GESTION DOCUMENTAL

- Mantener y proteger el patrimonio documental en las mejores condiciones de conservación y acceso.

- Consolidar y mejorar el modelo de gestión documental en armonía con las normas vigentes y la planeación institucional.
- Modernizar la gestión documental incorporando los avances tecnológicos de la gestión de la información en armonía con las directrices aprobadas por la Dirección Administrativa de la Caja.
- Desarrollar la Gestión Documental con base en los principios de centralización normativa y descentralización operática del Sistema Institucional de Archivos y las directrices de nivel nacional.
- Fortalecer la apropiación de la responsabilidad frente a la Gestión Documental institucional por parte de los funcionarios, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

POLÍTICAS DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PUBLICAS

COMUNICACIÓN INTERNA

- La Comunicación que realice la Corporación deberán ser clara, pertinente y precisa hacia el receptor y teniendo en cuenta siempre la imagen corporativa de la Caja.
- El sistema de Comunicación de la Corporación debe proporcionar información detallada al personal con relación a lo que deben realizar, cómo lo deben realizar y la eficacia que se espera. Así como debe comunicarse en forma clara los valores, misión, visión y políticas de la Corporación, con la periodicidad necesaria para su interiorización.
- La Corporación deberá establecer una línea de comunicación eficaz entre los trabajadores, la Dirección y las diferentes áreas de la Caja por medios oportunos (memorandos, circulares, neos-sevenet, boletines, carteleras de las áreas, etc.).

COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

- La Corporación debe diseñar e implementar el plan anual de comunicación Institucional a través de la publicidad escrita, publicidad exterior y publicidad hablada, para la divulgación de sus programas, proyectos y servicios con sujeción a la normatividad vigente, incluyendo las disposiciones presupuestales que para tal efecto fije la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- La Dirección Administrativa o su delegado será el único conducto a través del cual se divulgará la información de la Corporación, ante los medios de comunicación y en general a nivel externo.
- Las comunicaciones escritas tanto para entes de control como respuestas oficiales a peticiones o solicitudes deben ser firmadas exclusivamente por la Dirección Administrativa, o su delegado formal.

POLITICAS DE ATENCION AL USUARIO

- La Corporación debe implementar lineamientos y guías tendientes fortalecer la efectiva atención al usuario, que garantice el mejoramiento continuo y redunde en el fortalecimiento de los servicios.
- La Corporación debe fijar directrices tendientes al trato justo y esmerado al cliente interno y externo, en sus P.Q.R.S. (Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias), mantener un comportamiento ético, guardando el grado de confiabilidad necesario sobre los PQRS.
- La Corporación debe cumplir con los plazos establecidos para la contestación de los PQRS, con la debida protección del usuario y en garantía de sus derechos.
- La Corporación deberá disponer de las herramientas tecnológicas para una comunicación directa y efectiva con el usuario.
- Establecer un plan de medición del servicio (encuestas) que permita conocer la opinión de los clientes sobre los servicios ofrecidos, en procura de la mejora continua de los mismos.
- La corporación deberá disponer de medios efectivos para la recolección de los P.Q.R.S, de acuerdo como lo dispone la normatividad vigente.

Aprobadas mediante Acta Consejo Directivo No 632 del 29 de octubre de 2012.

Elaboró: LUZ ELENA FARFAN ALBARRACIN

Aprobó:

Cargo: COORDINADOR - ADMON. DOCUMENTOS

Cargo:

Historial de cambios:

Versión 1:

23/07/2013

Creación del documento

Versión 2:

21/01/2013

Se modificó el ítem *POLITICAS*