

Contenido

1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para generar la correspondencia externa tanto individual como masiva a través del aplicativo de Gestión Documental y canalizar el envío de la misma a través del Operador de servicios postales.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la generación de los documentos a enviar, hasta la entrega de los mismos al destinatario por parte del Operador de servicios postales. Aplica a todas las Áreas y Funcionarios del ICETEX que requieran enviar documentos externos del ICETEX.

3. DEFINICIONES

- **Anexo:** Complemento de un documento remisorio, integrado por uno o varios documentos u otros soportes.
- **Alistamiento de documentos:** Consiste en la actividad de preparar la correspondencia ya sea por parte del ICETEX o por parte del Operador de servicios postales si el servicio fue contratado con ellos, con el fin de entregar la correspondencia de forma óptima al destinatario final.
- **Correspondencia Masiva:** Todas las comunicaciones masivas de carácter oficial o privado que se envía a una entidad pública, privada o a título personal.
- **Radicado:** Asignación de un único número consecutivo a la correspondencia, generado por el sistema de gestión documental.
- **Radicar:** Formalización del recibo o entrega de algún documento por medio de algún adhesivo, firma, sello, etc.

4. CONDICIONES GENERALES

- Por el carácter perentorio de las tutelas y derechos de petición, tienen alta prioridad en la generación y entrega de la respuesta, por tanto se debe hacer uso de todos los recursos que dispone el ICETEX para generar y hacer entrega de la respuesta al destinatario dentro de los términos solicitados.
- Las áreas del ICETEX que generen volúmenes altos de correspondencia y que tengan suscrito contrato con un Outsourcing la impresión de la misma, el Grupo de Correspondencia sólo generará el consecutivo de radicación y lo enviará al área del ICETEX.
- Cuando se genera correspondencia masiva, si el volumen de ésta es muy alto, el Grupo Correspondencia generará el consecutivo de radicación, devolviendo el mismo al área en el archivo que contiene los datos para la combinación. La impresión se solicitará al outsourcing contratado para el efecto, desde el área o desde el Grupo Correspondencia, o se realizará en el ICETEX si el área así lo decide, para lo cual el Grupo Correspondencia llegará a un acuerdo con la misma para definir el tiempo requerido en el alistamiento de los documentos para entrega al operador postal, dependiendo el volumen de éstos.
- Envíos especiales tales como tarjetas de invitaciones, cajas, paquetes, entre otros, no se radican por el sistema de gestión documental, sólo se le asigna la guía o documento requerido por el operador de servicios postales.
- Los funcionarios deben revisar sus bandejas del sistema de gestión documental y realizar el análisis respectivo a la correspondencia asignada y optimizar así los tiempos de respuesta.
- La Correspondencia externa masiva que requiera impresión por un Outsourcing no tendrá imagen en el Sistema de Gestión Documental MERCURIO, dada su alto volumen, es decir que la digitalización de esta correspondencia aplica sólo para el documento individual.

5. DESCRIPCIÓN

5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

5.2. ACTIVIDADES

Funcionario – Emisor / Dependencia del ICETEX
--

5.2.1. Genera carta de respuesta.

5.2.2. Entrega documento(s) junto con sus anexos que haya lugar, al funcionario encargado de su correspondiente revisión y/o aprobación.

Jefe o Funcionario que Autoriza / Dependencia del ICETEX

5.2.3. Recibe y valida el documento en borrador.

- Si el documento necesita ajustes continúa con la actividad 5.2.4.
- Si el documento esta correcto continúa con la actividad 5.2.6.

5.2.4. Realiza observaciones o comentarios que haya lugar y solicita se realicen los ajustes.

Funcionario – Emisor / Dependencia del ICETEX

5.2.5. Realiza correcciones y se devuelve a la actividad 5.2.2.

Jefe o Funcionario que Autoriza / Dependencia del ICETEX

5.2.6. Firma documento físico y entrega al funcionario emisor.

Funcionario del ICETEX – Emisor o Técnico Administrativo / Dependencia del ICETEX

5.2.7. Genera radicado del documento en el sistema de gestión documental.

- Si el envío es de correo masivo, continúa con la actividad 5.2.9, en caso contrario continúa con la actividad 5.2.8

5.2.8. Entrega documentos para envío en el grupo de correspondencia y solicita adhesivo de radicación. Continúa con la actividad 5.2.18.

5.2.9. Genera o ajusta archivo en Excel con la información y estructura definida para envío masivo con el que se generarán más adelante los números de radicado.

5.2.10. Envía archivo en Excel para que se genere el radicado consecutivo del masivo por correo electrónico al grupo de correspondencia y/o adjunta éste en el sistema de gestión documental.

Técnico Administrativo – Auxiliar – Recurso inhouse / Grupo Correspondencia – Secretaría General

5.2.11. Abre archivo en Excel, realiza revisión y ajustes pertinentes sobre datos de envío

Si encuentra inconsistencias devuelve el archivo en Excel al área con las observaciones pertinentes. Regresa a la actividad 5.2.9.

5.2.12. Genera radicado masivo y devuelve el archivo en Excel al área, el cual contiene el número de radicado para cada comunicación.

Funcionario – Emisor / Dependencia del ICETEX

5.2.13. Realiza la combinación de correspondencia, imprime el original y copias.

5.2.14. Entrega en el Grupo Correspondencia para el envío.

Técnico Administrativo - Auxiliar - Recurso inhouse / Grupo Correspondencia – Secretaría General

5.2.15. Recibe documentos, verifica que esté acorde al archivo en Excel que tiene los números de radicación, en cuanto al número de documentos, el consecutivo de radicación y firma de la comunicación.

Si los documentos están acorde al archivo en Excel, continúa con la actividad 5.2.16, en caso contrario devuelve los documentos al área. Continúa con la actividad 5.2.17

5.2.16. Coloca sello con fecha a las copias y continúa con la actividad 5.2.21.

Funcionario – Emisor / Dependencia del ICETEX

5.2.17. Realiza los ajustes pertinentes a los documentos físicos, se devuelve a la actividad 5.2.14.

Técnico Administrativo - Auxiliar - Recurso inhouse / Grupo Correspondencia – Secretaría General

5.2.18. Imprime adhesivo y coloca en el documento original y copias requeridas.

5.2.19. Coloca sello con fecha y nombre en las copias existentes, separando una de ellas para el consecutivo de correspondencia, devolviendo al área las copias que haya lugar.

5.2.20. Registra datos de envío en la base que genera la planilla del Operador de servicios postales.

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia
---------------------	--------------------	----------------	----------------------------

5.2.21. Realiza el alistamiento requerido para el envío.

5.2.22. Entrega al operador de servicios postales y solicita firma de recibido en las planillas con la relación de envíos y/o en la planilla que menciona el número de envíos masivos

Operador de servicios postales

5.2.23. Recibe la correspondencia y compara frente a las planillas respectivas.

Si encuentra inconsistencias devuelve la correspondencia y la planilla al Grupo correspondencia continúa con la actividad 5.2.24, en caso contrario continúa con la actividad 5.2.25.

Técnico Administrativo – Auxiliar – Recurso inhouse/ SG - Grupo de Correspondencia

5.2.24. Recibe la correspondencia y realiza las correcciones pertinentes y se devuelve a la actividad 5.2.22

Operador de servicios postales

5.2.25. Devuelve planilla firmada al grupo de correspondencia y se lleva los documentos para ser entregados a su destinatario.

Técnico Administrativo – Auxiliar – Recurso inhouse / SG - Grupo de Correspondencia

5.2.26. Recibe las planillas firmadas por el personal del operador postal y las organiza.

5.2.27. Envía archivo en Excel de las comunicaciones masivas al operador postal para que éste adelante el proceso de impresión de guías y posterior distribución.

5.2.28. Carga ficha de radicación y registra datos de envío en el sistema de gestión documental.

5.2.29. Digitaliza de forma diaria los documentos generados (excepto los de reenvío) e indexa las imágenes en el sistema conforme a la periodicidad establecida en el sistema de gestión documental. En forma mensual envía al archivo, el consecutivo de correspondencia de acuerdo con el procedimiento "Administración archivos de Gestión" (A8-3-01).

Operador de servicios postales

5.2.30. Realiza la distribución de correspondencia y publica en software respectivo la trazabilidad de entrega.

Si quedan documentos sin entrega continúa con la actividad 5.2.31, en caso contrario finaliza procedimiento.

5.2.31. Devuelve al ICETEX los documentos que no pudieron ser entregados, es decir las devoluciones que haya a lugar.

Técnico Administrativo – Auxiliar – Recurso inhouse / SG - Grupo de Correspondencia

5.2.32 Recibe la correspondencia devuelta.

5.2.33. Ingresa al sistema de gestión documental los datos relacionados con la devolución, genera e imprime planilla de devolución.

5.2.34. Realiza control de calidad y entrega en las áreas respectivas.

Funcionario – Emisor / Dependencia del ICETEX

5.2.35. Recibe documentos.

Si el motivo de la devolución se refiere a inconsistencia con los datos de envío continúa con la actividad 5.2.36, en caso contrario continúa con la actividad 5.2.37.

5.2.36. Corrige los datos de envío que haya lugar y entrega nuevamente en el Grupo Correspondencia, solicitando nueva fecha de recibo sobre la copia o documento que considere pertinente. Continúa con la actividad 5.2.28.

5.2.37. Aplica el procedimiento "[Administración archivos de Gestión](#)" (A8-3-01). Finaliza procedimiento.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Perder o hurtar documentos físicos externos e internos	Existe un aplicativo de gestión documental donde se ingresan, direccionan, digitalizan e indexan los documentos para realizar el respectivo control y seguimiento al ingreso y gestión en la entidad. Se cuenta con una planilla que evidencia el registro de los documentos externos recibidos, en el aplicativo, además en el sistema de gestión documental se radica, digitaliza e indexa la totalidad de documentos recibidos y generados, para el control y seguimiento respectivo. Se registra en la "planilla documentos recibidos" generada desde el sistema de gestión documental, el nombre claro de la persona que verifica los documentos registrados en el sistema de gestión documental frente a los físicos, además el aplicativo registra el usuario que radica y digitaliza el documento. El Grupo de Correspondencia cuenta con el enfoque de las cámaras de seguridad al punto de recepción de documentos recibidos externos y apertura de sobres y tulas. El funcionario encargado Informa al operador postal sobre las novedades en la prestación del servicio y solicita los correctivos pertinentes Hace cumplir las obligaciones contractuales Se cuenta con funcionarios de la Secretaría General capacitados (back up) para soportar el proceso	Registro y digitalización en el sistema de gestión documental, de la correspondencia recibida Planillas del sistema de gestión documental "Planilla Documentos Recibidos"	Técnico – Auxiliar / Grupo de Correspondencia
Entregar inoportunamente los documentos recibidos, externos e internos			

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
	en situaciones que se requiera.		

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Planilla de Relación de Envíos	N/A
Procedimiento "Administración archivos de Gestión"	A8-3-01

Anexos:

[A8-1-04 Generación de correspondencia diagrama V9.pdf](#)

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se agregan en las condiciones generales, como se manejaran las actividades de correspondencia para los casos en donde las áreas requieran remisiones masivas.
- Se organizan las actividades de acuerdo a la forma que actualmente se manejan las actividades, cuando las áreas solicitan envíos de correspondencia masiva.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2018-06-08	9	- Se agregan en las condiciones generales, como se manejaran las actividades de correspondencia para los casos en donde las áreas requieran remisiones masivas. - Se organizan las actividades de acuerdo a la forma que actualmente se manejan las actividades, cuando las áreas solicitan envíos de correspondencia masiva.
2017-02-22	8	- Las áreas del ICETEX que generen volúmenes altos de correspondencia, y que tengan suscrito contrato con un Outsourcing la impresión de la misma, el Grupo de Correspondencia sólo generará el consecutivo de radicación y lo enviará al área del ICETEX. - La Correspondencia externa masiva que requiera impresión por un Outsourcing no tendrá imagen en el Sistema de Gestión Documental MERCURIO, dada su alto volumen, es decir que la digitalización de esta correspondencia aplica sólo para el documento individual o masivos de algunas área que impriman los documentos en la Entidad.
2016-6-13	7	Definiciones, condiciones generales y en Seguimiento y control: Se elimina el termino mercurio y se precisa el sistema de Gestión documental Actividades: Se eliminan actividaes que ya no aplican al procedimiento y se precisan las actividades de los envios masivos y de las devoluciones; seincluyen actividades del operador de servicios postales
2016-01-08	6	- Se elimina la definición de correspondencia. - Se modifican las actividades a controlar, alineadas con los controles de Riesgo Operativo.
2013-1-29	5	Se fusiona con el procedimiento de correspondencia externa masiva.

2012-7-31	4	Se adiciona la actividad 5.2.37 relacionada con la digitalización de la correspondencia externa.
23/6/2011	3	- Se modifica el nombre "Outsourcing de correo" por "Operador de Servicios Postales" - Se ajustaron las condiciones generales. - Se ajustó la redacción de las actividades 5.2.3, 5.2.15, 5.2.19, 5.2.24, 5.2.35. - Se adicionó al Auxiliar del grupo de correspondencia en las actividades 5.2.22 a la 5.2.30. - Se modificó el numeral 6, de acuerdo con el Mapa de Riesgo Operativo del proceso.
6/7/2010	2	Rediseño del procedimiento
-	1.0	-