

Contenido

OBJETIVO	<p>Centralizar y normalizar las actividades de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones recibidas y generadas en la entidad, contribuyendo al desarrollo de los procesos de gestión documental y de seguridad de la información</p> <p>Alineado con los objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimizar los procesos a través del mejoramiento tecnológico, de la cultura organizacional y del gobierno corporativo para atender las necesidades de los grupos de incidencia.
ALCANCE	<p>Inicia con la recepción de la correspondencia proveniente de beneficiarios o entes externos, para distribuirla en las áreas del ICETEX responsables de su gestión; y/o la recepción de la correspondencia generada por las diferentes dependencias del ICETEX, finalizando con el envío a entes externos, beneficiarios, áreas y puntos de atención al usuario del ICETEX a través del Operador de Servicios Postales o entre las áreas, según corresponda.</p>
LIDER PROCESO	Coordinador Grupo de Correspondencia

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Entes de control y vigilancia Entidades oficiales (Presidencia y ministerios) Beneficiarios IES 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones oficiales relacionadas con diferentes solicitudes para la entidad 	<p>PLANEAR</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar los recursos Físicos, humanos, Tecnológicos y financieros que se requieran para el correcto funcionamiento del proceso Definir los horarios de recepción de correspondencia externa para envío a través del Operador de Servicios postales. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentos para la entrega. Facturas para pago de impuestos: Predial, de Vehículos y de Valorización Facturas para pago de servicios públicos y administración de inmuebles Necesidades de contratación. Documentos que requieren ser archivados Información para comunicar externamente. Información para comunicar internamente Información para publicar en página web. Requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios Entidades de control y vigilancia Entidades Oficiales (Presidencia, Ministerios) IES Procesos ICETEX Proceso gestión de comunicación externa Proceso gestión de comunicación organizacional Proceso Gestión Comercial y de mercadeo Proceso gestión servicios tecnológicos Proceso Evaluación Independiente
		<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> Radicar la correspondencia en el sistema de gestión documental. Registrar y entregar la devolución de correspondencia Brindar a las áreas asesoría y acompañamiento relacionada con la gestión de correspondencia. Generar informes de Gestión, cuando se requieran Ejercer la supervisión de los contratos a cargo Digitalizar comunicaciones recibidas. Entregar a las dependencias la correspondencia recibida. Recibir la correspondencia externa generada en la entidad y entregarla al Operador de Servicios Postales. Solicitar los insumos necesarios para la gestión de correspondencia, cuando éstos se requieran. 		
		<p>VERIFICAR</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Constituyentes de Fondos. Proceso Gestión presupuestal Proceso contractual Proceso <u>Direccionamiento estratégico y gestión organizacional</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Títulos Valores Carpetas de beneficiarios Acuerdo de aprobación del presupuesto Resolución de desagregación del presupuesto aprobado Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra, suscrito y legalizado Plan Estratégico 			

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		<ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento en la entrega de la correspondencia a las áreas. 	tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> Proceso <u>Direccionamiento estratégico y gestión organizacional</u>
		ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> Acciones correctivas y de mejora 	
		<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a los funcionarios nuevos en el manejo del sistema, cuando se requiera por las áreas Actualizar tablas y usuarios del sistema de gestión documental, cuando se requiere Reforzar conocimiento y competencia en el manejo del sistema. Tomar acciones correctivas y de mejora que haya a lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo de Indicadores Avance Planes de acción 	

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> Técnico administrativo Auxiliar administrativo Coordinador de correspondencia. Técnicos administrativos de las dependencias. Operador de Servicios Postales 	<ul style="list-style-type: none"> Listado Maestro de <u>Registros</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales internas</u> <u>Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales enviadas</u> <u>Procedimiento Recepción y radicación de comunicaciones oficiales</u> <u>Guía Distribución de correspondencia</u> <u>Guía Preparación y envío de tulas</u> <u>Procedimiento revisión por la dirección.</u> <u>Procedimiento generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</u> <u>Procedimiento control de documentos.</u> <u>Procedimiento Acciones Correctivas y de mejora.</u> <u>Procedimiento presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales.</u> <u>Procedimiento Tratamiento salidas no conformes</u> <u>Guía metodología levantamiento de información.</u> <u>Guía de elaboración de documentos.</u> <u>Guía metodológica para la gestión de oportunidades</u> <u>Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</u> 	INDICADOR OPERATIVO <ul style="list-style-type: none"> Digitalización e Indexación de Comunicaciones Oficiales
TECNOLÓGICOS <ul style="list-style-type: none"> Sistema de gestión documental (Mercurio). Microsoft Office. 			
INFRAESTRUCTURA <ul style="list-style-type: none"> Puestos de trabajo y estanterías adecuadas. Computadores. Equipos de comunicaciones. Escáneres. Impresoras Generales y de stickers. 			
RIESGOS ASOCIADOS		REQUISITOS APLICABLES	
<ul style="list-style-type: none"> Mapa Integral de Riesgos del Proceso Gestión de Correspondencia (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 		LEGALES Y REGLAMENTARIOS <ul style="list-style-type: none"> <u>Normograma</u> 	
MANDALA ESTRATÉGICA		NORMA ISO 9001:2015 <ul style="list-style-type: none"> 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 	

- [Mándala Estratégica 2023-2026](#)

- 7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.5 Información documentada
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2. Auditorías Internas.
- 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y Acción Correctiva
- 10.3 Mejora continua

COPIA CONTROLADA

Modificaciones

Descripción de cambios

Se alinean los objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2023 -2026, se actualiza los indicadores operativos y se alinea al mándala estratégica

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtivo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-09-16	20	Se alinean los objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2023 -2026, se actualiza los indicadores operativos y se alinea al mándala estratégica
2022-05-24	19	Se realiza actualización de la caracterización en cuanto a: <ul style="list-style-type: none"> Objetivos estratégicos Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento
2021-6-29	18	Alineación de objetivos estratégicos de acuerdo con la nueva planeación estratégica 2021-2024, se modifica en el campo objetivo y seguimiento y medición, incluyendo los indicadores estratégicos, indicadores operativos e instrumentos de medición
2019-10-29	17	Se realiza actualización en entradas y salidas. Se elimina el procedimiento de autoevaluación y control y guía de metodología para la encuesta y se incluye la Guía metodológica para la gestión de oportunidades
2018-05-07	16	<ul style="list-style-type: none"> Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018. Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Se modificaron salidas y entradas transversales. Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional. Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.
2017-5-16	15	De acuerdo con la Planeación Estratégica 2016-2020 y los nuevos mapas de desdoblamiento por área se realiza el ajuste para Objetivos e indicadores relacionados con el proceso.
2017-2-16	14	Se precisa el alcance del objetivo
2016-7-25	13	<p>·Se solicita realizar ajustes a la caracterización de acuerdo con las observaciones de la auditoría interna, en relación con los estudios previos y los mecanismos de seguimiento y control.</p> <p>En el planear se dejó la actividad relacionada con la identificación de los recursos físicos, financieros, técnicos y humanos.</p> <p>En cuanto al seguimiento y control; se ajustó con el siguiente texto:Seguimiento al cumplimiento en los tiempos establecidos para la entrega de la correspondencia en las áreas.</p>
2016-1-13	12	·Se modificó la última actividad del planear relacionada con la identificación de las necesidades de suministro y mejoras tecnológicas.
2015-07-24	11	<p>· Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes</p> <p>· Se eliminó del módulo documentos relacionados la "Guía creación de correspondencia interna"</p> <p>· Se eliminó del módulo de Seguimiento y medición en la subdivisión Estratégicos el indicador : "Cumplimiento del plan de fortalecimiento de Gestión Documental" y se cambió por el indicador "Capacitación en el Macroproceso de Gestión Documental"</p>
2014-12-19	10	Se modifica el contenido de la columna registros generados con Listado Maestro de Registros y el contenido de la columna requisitos aplicables con Normograma
2014-4-3	9	<ul style="list-style-type: none"> Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso. Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico. Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.
2013-05-30	8	Se incluye el procedimiento de Presentación y aprobación Políticas y de estudios Institucionales, el cual va ser un documento transversal a todas las caracterizaciones debido a la eliminación del proceso Generación o ajuste de políticas institucionales.
2013-1-29	7	<p>Por reestructuración del proceso, se eliminan de documentos relacionados los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribución de correspondencia Preparación y envío de tulas Generación de correspondencia externa Masiva Devolución de Correspondencia <p>Se crean las guías de:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Distribución de correspondencia Preparación y envío de tulas
2012-09-24	6	Se incluye un nuevo campo relacionado con Mapas Estratégicos, en el cual se proporciona un link para consultar el mapa Corporativo y el mapa del desdoblamiento relacionado.
2012-05-22	5	Se ajustó objetivo estratégico e indicadores de acuerdo con el nuevo plan estratégico, así como actividades del PHVA, Proveedores, entradas, Salidas y clientes.
23/06/2011	4	<ul style="list-style-type: none"> - Se modifica en todo el documento "Outsourcing de correo" por "Operador de Servicios" - Se realizan ajustes en las actividades del PHVA, así como proveedores, entradas, salidas y clientes.
14/01/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> Se agregaron los procedimientos : Autoevaluación del control, Revisión por la dirección, Generación y seguimiento de acuerdos de servicio, Acciones Correctivas, preventivas y de mejora, Control de documentos, Control de Registros, Guía Metodología para desarrollar la encuesta autoevaluación del control, Guía Metodología para el levantamiento de información, Guía para la elaboración de documentos.
24/06/2010	2	Modificación de objetivo del proceso, alcance, proveedores, entradas, salidas, clientes, actividades del PHVA, Seguimiento y medición, requisitos aplicables.
-	1.0	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA