

## Contenido

<b>OBJETIVO</b>	<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"> <li>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.</li> </ul>
<b>ALCANCE</b>	<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>
<b>LIDER PROCESO</b>	<p>Coordinador Grupo de Correspondencia</p>

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
-------------	----------	-------------	---------	----------

COPIA CONTROLADA

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

RECURSOS	REGISTROS GENERADOS	DOCUMENTOS RELACIONADOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
----------	---------------------	-------------------------	------------------------

<p><b>HUMANOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico administrativo</li> <li>Auxiliar administrativo</li> <li>Coordinador de correspondencia.</li> <li>Técnicos administrativos de las dependencias.</li> <li>Operador de Servicios Postales</li> </ul> <p><b>TECNOLÓGICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de gestión documental (Mercurio).</li> <li>Microsoft Office.</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Puestos de trabajo y estanterías adecuadas.</li> <li>Computadores.</li> <li>Equipos de comunicaciones.</li> <li>Escáneres.</li> <li>Impresoras Generales y de stickers.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Listado Maestro de Registros</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales internas</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales enviadas</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Recepción y radicación de comunicaciones oficiales</a></li> <li><a href="#">Guía Distribución de correspondencia</a></li> <li><a href="#">Guía Preparación y envío de tulas</a></li> <li><a href="#">Procedimiento revisión por la dirección.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento generación y seguimiento de acuerdos de servicio.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento control de documentos.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Acciones Correctivas y de mejora.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales.</a></li> <li><a href="#">Procedimiento Tratamiento salidas no conformes</a></li> <li><a href="#">Guía metodología levantamiento de información.</a></li> <li><a href="#">Guía de elaboración de documentos.</a></li> <li><a href="#">Guía metodológica para la gestión de oportunidades</a></li> <li><a href="#">Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión</a></li> </ul>	<p><b>INDICADOR OPERATIVO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización e Indexación de Comunicaciones Oficiales</li> </ul>
<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>		<b>REQUISITOS APLICABLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa Integral de Riesgos del Proceso Gestión de Correspondencia (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA)</li> </ul>		<p>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Normograma</a></li> </ul>	
<b>MANDALA ESTRATÉGICA</b>		NORMA ISO 9001:2015	
<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="#">Mándala Estratégica 2023-2026</a></li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</li> <li>5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.</li> <li>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades</li> <li>7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades</li> <li>7.1.6 Conocimientos de la organización</li> <li>7.5 Información documentada</li> <li>9.1.3 Análisis y evaluación</li> <li>9.2. Auditorías Internas.</li> <li>9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección</li> <li>10.2 No conformidad y Acción Correctiva</li> <li>10.3 Mejora continua</li> </ul>	

---

<b>MacroProceso</b>	Gestión documental	<b>Proceso</b>	Gestión de correspondencia
---------------------	--------------------	----------------	----------------------------

---

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se ajusta en el hacer la siguiente actividad:

- Ejercer la supervisión de los contratos a cargo y realizar el cargue de los documentos en SECOP II relacionados con dicha supervisión

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2024-12-06	21	Se ajusta en el hacer la siguiente actividad: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejercer la supervisión de los contratos a cargo y realizar el cargue de los documentos en SECOP II relacionados con dicha supervisión</li> </ul>
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"> <li>Objetivos estratégicos</li> <li>Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento</li> </ul>
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"> <li>Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018.</li> <li>Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015.</li> <li>Se modificaron salidas y entradas transversales.</li> <li>Se modificaron el nombre de los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos, Administración de la Cartera, Gestión de comunicación externa, Gestión de comunicación organizacional.</li> <li>Se revisaron y actualizaron los hipervínculos.</li> </ul>
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 auditoria 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"> <li>Objetivos: Se ingresa el nuevo objetivo estratégico alineado al proceso.</li> <li>Seguimiento y Medición: Se ingresa el indicador asociado al objetivo estratégico.</li> <li>Documentos y registros relacionados: Se revisaron los documentos relacionados y sus hipervínculos.</li> </ul>
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"> <li>Distribución de correspondencia</li> <li>Preparación y envío de tulas</li> </ul>

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de correspondencia externa Masiva</li> <li>• Devolución de Correspondencia</li> </ul> Se crean las guías de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de correspondencia</li> <li>• Preparación y envío de tulas</li> </ul>	
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	- 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"> <li>• 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.</li> </ul>	
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