MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
---------------------	--------------------	----------------	----------------------------	---------------	---------

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
-------------	----------	-------------	---------	----------

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
---------------------	--------------------	----------------	----------------------------	---------------	---------

<ul style="list-style-type: none"> Entes de control y vigilancia Entidades oficiales (Presidencia y ministerios) Beneficiarios IES <ul style="list-style-type: none"> Constituyentes de Fondos. <ul style="list-style-type: none"> Proceso Gestión presupuestal <ul style="list-style-type: none"> Proceso contractual <ul style="list-style-type: none"> Proceso <u>Direccionamiento estratégico y gestión organizacional</u> 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones oficiales relacionadas con diferentes solicitudes para la entidad <ul style="list-style-type: none"> Títulos Valores Carpetas de beneficiarios <ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de aprobación del presupuesto Resolución de desagregación del presupuesto aprobado Acuerdo de modificación del presupuesto aprobado <ul style="list-style-type: none"> Contrato o convenio, carta de aceptación, orden de compra, suscrito y legalizado <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico 	<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 tecnológicos Acciones correctivas y de mejora Cálculo de Indicadores Avance Planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficiarios Entidades de control y vigilancia Entidades Oficiales (Presidencia, Ministerios) IES <ul style="list-style-type: none"> Procesos ICETEX <ul style="list-style-type: none"> Proceso gestión de comunicación externa Proceso gestión de comunicación organizacional Proceso Gestión Comercial y de mercadeo Proceso gestión servicios tecnológicos Proceso Evaluación Independiente Proceso <u>Direccionamiento estratégico y gestión organizacional</u>
		<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 y realizar el cargue de los documentos en SECOP II relacionados con dicha supervisión. 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"> Verificar el cumplimiento en la entrega de la correspondencia a las áreas. 		
		<p>ACTUAR</p> <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. 		

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

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
---------------------	--------------------	----------------	----------------------------	---------------	---------

HUMANOS	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Listado Maestro de 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 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> • <u>Guía metodológica para la gestión de indicadores e instrumentos de seguimiento</u> 	<p style="text-align: center;">INDICADOR OPERATIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento en la respuesta de solicitudes de entes de control • 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 de Riesgo Operativo Proceso de Gestión Contractual (Consulte el Mapa de Riesgo a través del aplicativo VIGIA) 	<p>LEGALES Y REGLAMENTARIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Normograma</u>
MANDALA ESTRATÉGICA	ISO 9001:2015
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Mandala Estratégica</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los numerales • No aplican al alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad los criterios 7.1.5.2 y 8.3.
	DIMENSIÓN MIPG

MacroProceso	Proceso	Estado
Gestión documental	Gestión de correspondencia	Vigente

COPIA CONTROLADA

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
--------------	--------------------	---------	----------------------------	--------	---------

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se realiza actualización masiva
- Se actualizan los indicadores e instrumentos de seguimiento
- Se actualizan los numerales de la norma ISO9001:2025 y se incluye las dimensiones de MIPG

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2025-09-08	22	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza actualización masiva • Se actualizan los indicadores e instrumentos de seguimiento • Se actualizan los numerales de la norma ISO9001:2025 y se incluye las dimensiones de MIPG
2024-12-06	21	<p>Se ajusta en el hacer la siguiente actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejercer la supervisión de los contratos a cargo y realizar el cargue de los documentos en SECOP II relacionados con dicha supervisión
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	<p>Se realiza actualización de la caracterización en cuanto a:</p> <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 e 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 auditoria interna, en relación con los estudios previos y los mecanismos de seguimiento y control.</p> <p>En el planear se dejo la actividad relacionada con la identificación de los recursos físicos, financieros, tecnicos y humanos.</p> <p>En cuanto al seguimiento y control; se ajusto 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.

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
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	<p>- Se modifica en todo el documento "Outsourcing de correo" por "Operador de Servicios"</p> <p>- Se realizan ajustes en las actividades del PHVA, así como proveedores, entradas, salidas y clientes.</p>			
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