

Contenido

1. OBJETIVO		2. ALCANCE			
Realizar de una forma centralizada y organizada la generación y radicación, así como el envío de memorandos internos, proyectados y tramitados entre las áreas de la entidad.		Este procedimiento inicia desde la generación y radicación de los memorandos internos y finaliza con la recepción y trámite por parte del área destino.			
3. DEFINICIONES					
• Anexo: Complemento de un documento remisorio, integrado por uno a varios documentos u otros soportes. • Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado (Acuerdo 01 de 2024 – AGN). • Consecutivo: Asignación de un número de radicado. • Documento: Todo soporte material que exprese o incorpore datos, hechos o narraciones con eficacia probatoria o cualquier otro tipo de relevancia jurídica. • SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.					
4. CONDICIONES GENERALES					
4.1. El Grupo Correspondencia de la Secretaría General canaliza el envío de los memorandos en físico que se generan en las áreas del edificio sede central con destino a los funcionarios de los Centros de experiencia CEP a través del Operador de Servicios Postales, para ello el funcionario del área remitente debe imprimirlo y entregarlo en este grupo. Así mismo distribuye en las áreas del edificio los que se reciban provenientes de los CEP. 4.2. El grupo correspondencia empaqueta en sobre o tula los documentos y/o anexos con destinos a los Centros de experiencia CEP, cuando haya a lugar, para ello debe hacer uso de la "Guía Preparación y Envío de Tulas" (G87) y el "Formato Planilla para Envío de Correspondencia por Tula o Sobre" (F224). 4.3. El Grupo Correspondencia coloca el sticker sobre el o los memorandos que requiera el área remitente. 4.4. El operador de servicios postales deberá velar por la oportunidad en la entrega de los documentos, de conformidad con las obligaciones y los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos en el contrato. En caso de presentarse demoras, y cuando así se requiera, deberá aplicar y hacer efectivos los ANS pactados a nivel contractual.					
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
Convenciones:					
Actividad de control: 		Acuerdo de servicio: 			
No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
GENERACIÓN Y RADICACIÓN DE UN MEMORANDO					
1	Ingresa al Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo - SGDEA, genera memorando en la plantilla de este sistema, clasifica, selecciona área de destino y envía para aprobación y firma.	Cada vez que se requiere enviar un documento	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	N/A	N/A
2	Recibe y valida el contenido del documento. ¿Se aprueba memorando? • No. Continúa con la actividad 3. • Si. Continúa con la actividad 5.	Cada vez que se requiere enviar un documento	Jefe de Oficina Emisora / Áreas del ICETEX	N/A	
3	Devuelve el memorando a través del sistema y solicita ajustes.	Cada vez que se requiere ajustar un documento	Jefe de Oficina Emisora / Áreas del ICETEX.	Documentos en Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.	N/A
4	Realiza ajuste al memorando y envía nuevamente para aprobación y firma. Regresa a la actividad 2.	Cada vez que se solicita corregir un documento	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Documentos en Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo.	N/A
5	Firma el documento a través del Sistema y radica. ¿Se requiere envío físico? • No. Continúa con la actividad 22.	Cada vez que se requiere firmar un documento	Jefe de Oficina Emisora / Áreas del ICETEX.	Documento firmado en Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA	

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
	• Si. Continúa con la actividad 6.				
6	Imprime el memorando y entrega en el grupo correspondencia con los soportes y anexos requeridos.	Cada vez que se requiere envío físico de un memorando	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA	N/A
7	Recibe memorando, coloca sello con fecha y nombre en las copias existentes, devolviendo al área las copias que haya a lugar.	Cada vez que se requiere envío físico de un memorando	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General del ICETEX	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA	N/A
8	Genera guía del operador postal, imprime, pega al documento, Solicita recolección y desde el aplicativo de éste, descarga la información de los envíos para control y seguimiento.	Cada vez que se requiere envío de un documento físico	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General del ICETEX	Información en el aplicativo del operador postal	N/A
9	Imprime planilla u orden de servicio y entrega al courier del operador postal junto con los documentos a enviar.	Cada vez que se requiere envío de un documento físico	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General del ICETEX	Planillas u órdenes de servicio en expediente	N/A
10	Revisa planilla u orden de servicio frente a los documentos recibidos. ¿Se encuentra consistente la información de la planilla u orden de servicio frente a los documentos entregados? • No. Continúa con la actividad 11. • Si. Continúa con la actividad 13.	Cada vez que se solicita recolección de un documento en físico	Courier del Operador de Servicios Postales	Planillas u órdenes de servicio en expediente	
11	Devuelve los documentos, y la planilla u orden de servicio al Grupo correspondencia.	Cada vez que se encuentran inconsistencias con el envío de un documento en físico.	Courier del Operador de Servicios Postales	Información en aplicativo del operador postal	N/A
12	Recibe los documentos y realiza las correcciones pertinentes. Regresa a la actividad 9.	Cada vez que se encuentran inconsistencias con el envío de un documento en físico.	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General del ICETEX	Información en aplicativo del operador postal	N/A
13	Devuelve planilla u orden de servicio firmada al grupo de correspondencia y se lleva los documentos y sus anexos para ser entregados a su destinatario.	Cada vez que se entregan documentos en físico al operador postal	Courier del Operador de Servicios Postales	Planillas u órdenes de servicio en expediente	N/A
14	Recibe la planilla u orden de servicio firmada por el personal del operador postal y la organiza.	Cada vez que se entregan documentos en físico al operador postal.	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General	Planillas u órdenes de servicio en expediente	N/A
15	Realiza la distribución respectiva y publica en software del operador la trazabilidad de entrega. Ver condición general 4.4. ¿Quedan documentos y/o elementos sin entrega? • No. Fin del procedimiento. • Si. Continúa con la actividad 16.	Cada vez que se entrega documento en físico al operador postal.	Operador de Servicios Postales	Trazabilidad en aplicativo del operador postal.	
16	Devuelve al ICETEX los documentos y/o elementos que no pudieron ser entregados.	Cada vez que no es posible la entrega de un documento.	Operador de Servicios Postales	Planillas de devoluciones.	N/A.
17	Recibe los documentos y/o envíos devueltos, firmando formato de devolución al operador postal y entrega para la relación respectiva y devolución al área.	Cada vez que el operador postal devuelve un documento por falta de entrega.	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General	Formato de devolución del operador postal	N/A
18	Ingresa en planilla los datos del documento, entrega en el área y solicita firma.	Cada vez que el operador postal devuelve un documento por falta de entrega	Servidor Público – Contratista / Grupo Correspondencia – Secretaría General	Relación en planilla de devoluciones	Completar (si aplica)
19	Recibe los documentos y/o elementos devueltos. ¿El motivo de la devolución se refiere a inconsistencia con los datos de envío? • Si. Continúa con la actividad 20. • No. Continúa con la actividad 21.	Cada vez que el operador postal devuelve un documento por falta de entrega	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Firma en planilla de devoluciones y documento devuelto	

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia	Estado	Vigente
20	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. Regresa a la actividad 7.	Cada vez que recibe documentos devueltos por el operador postal	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Documentos devueltos	N/A
21	Aplica el “ Procedimiento Administración Archivos de Gestión ” (A8-3-01). Fin del procedimiento.	Cada vez que se requiere envío de documentos al archivo de gestión.	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Documentos en expediente	N/A
RECEPCIÓN Y GESTIÓN DE UN MEMORANDO - SGDEA					
22	Recibe documento a través del sistema.	Cada vez que se requiere enviar un documento	Servidor Público – Contratista Receptor / Áreas del ICETEX	Documentos en SGDEA	N/A
23	Direcciona al interior del área para la gestión.	Cada vez que se requiere enviar un documento	Servidor Público – Contratista Receptor / Áreas del ICETEX	Documentos en SGDEA	N/A
24	Recibe documento. ¿Requiere respuesta? • No. Continúa con la actividad 26. • Si. Continúa con la actividad 25.	Cada vez que se asigna un documento por el SGDEA	Servidor Público – Contratista Receptor / Áreas del ICETEX	Documentos en SGDEA	
25	Genera memorando en la plantilla del SGDEA, clasifica, selecciona área de destino y envía para aprobación y firma. Regresa a la actividad 2.	Cada vez que se requiere respuesta para un documento	Servidor Público – Contratista Emisor / Áreas del ICETEX	Documentos en SGDEA	N/A
26	Finaliza trámite en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SGDEA. Fin del procedimiento.	Cada vez que se requiere finalizar un documento en el SGDEA	Servidor Público – Contratista Receptor / Áreas del ICETEX	Documentos en SGDEA	N/A
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Nombre del documento			Código		
Procedimiento Administración Archivos de Gestión			A8-3-01		
Guía Preparación y Envío de Tulas			G87		
Formato Planilla para Envío de Correspondencia por Tula o Sobre			F224		
Acuerdo 01 de 2024 – AGN			N/A		
Memorandos internos			N/A		
7. ANEXOS					
7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)					
7.2 OTROS					
N/A					

Anexos:

114. A8-1-01 - Gestión de comunicaciones oficiales internas - V9.png

Editado por Diego Fernando Vargas Pineros, ene 28 2026 07:00 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

3. DEFINICIONES

Se incluye en el concepto de Comunicaciones Oficiales el Acuerdo 01 de 2024 – AGN.
Se crea el concepto de SGDEA.

4.CONDICIONES GENERALES

Se elimina condición general que mencionaba que cada área distribuye sus propios memorandos físicos internamente.
Se elimina condición general que mencionaba que el funcionario crea el memorando en Word y lo convierte a PDF antes de ingresarlo al sistema.
Se crea condición general que define el empaque de documentos en sobres o tulas para envío a los CEP, usando la guía G87 y el formato F224.

5.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Se estandariza completamente la generación, radicación, aprobación, firma, envío, control y cierre de memorandos a través del SGDEA. Se elimina bifurcación entre firma dentro o fuera del sistema y se centraliza la firma y radicación electrónica, se fortalecen controles ante inconsistencias, devoluciones y correcciones; se incorpora el seguimiento a la trazabilidad del operador postal, la gestión de devoluciones con planillas y firmas, y el cierre documental mediante archivo; adicionalmente, se detalla el proceso completo de recepción y gestión de memorandos en el SGDEA.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-02-02	9	3. DEFINICIONES Se incluye en el concepto de Comunicaciones Oficiales el Acuerdo 01 de 2024 – AGN. Se crea el concepto de SGDEA. 4.CONDICIONES GENERALES Se elimina condición general que mencionaba que cada área distribuye sus propios memorandos físicos internamente. Se elimina condición general que mencionaba que el funcionario crea el memorando en Word y lo convierte a PDF antes de ingresarlo al sistema. Se crea condición general que define el empaque de documentos en sobres o tulas para envío a los CEP, usando la guía G87 y el formato F224. 5.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Se estandariza completamente la generación, radicación, aprobación, firma, envío, control y cierre de memorandos a través del SGDEA. Se elimina bifurcación entre firma dentro o fuera del sistema y se centraliza la firma y radicación electrónica, se fortalecen controles ante inconsistencias, devoluciones y correcciones; se incorpora el seguimiento a la trazabilidad del operador postal, la gestión de devoluciones con planillas y firmas, y el cierre documental mediante archivo; adicionalmente, se detalla el proceso completo de recepción y gestión de memorandos en el SGDEA.
2022-03-01	8	- Se realiza ajuste del nombre cambiando "Generación de correspondencia interna" por "Gestión de comunicaciones oficiales internas" - Se incluye en definiciones comunicaciones oficiales. - En condiciones generales se modifica dejando las nuevas funcionalidades. - Se actualizan las actividades en el marco del sistema de gestión documental
2017-9-1	7	Se actualizan la redacción de actividades y lo contenido en el cuadro de control y seguimiento de acuerdo con lo que se está realizando actualmente.
2016-06-13	6	- condiciones generales: Se precisa el tema de los puntos de atención al usuario - Se precisan las actividades 5.2.8, 5.2.11, 5.2.12 y 5.2.13 para una mayor claridad
2016-01-08	5	Se modifica la palabra documentos por memorandos, en Objetivo, Alcance y actividades del procedimiento. La actividad 5.2.8 se incluye la posibilidad del área de imprimir los datos de radicación en el memorando firmado. 5.2.11 se redacta diferente la forma de entrega física de los memorandos. 5.2.14 se adiciona que se valida si lo puede atender directamente o se direcciona a otro funcionario.
2012-12-21	4	Se rediseñó el procedimiento de acuerdo con la nueva forma de remitir los memorandos internos, a través del Sistema de Gestión documental "MERCURIO"
23/6/2011	3	Se ajustan las condiciones generales. Se modifica la redacción de la actividad 5.2.9. Se cambia el responsable de la actividad 5.2.10 quedando para funcionario emisor/ Dependencias de ICETEX. Se ajusta el punto 6, actividades de seguimiento y control, de acuerdo con los riesgos asociados en el Mapa de Riesgo Operativo para el proceso. Se modifica el nombre del procedimiento "Creación de series y/o expedientes" por "Administración archivos de Gestión"

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

10/5/2010	2	Se corrige el nombre del Macroproceso. Se modifican todas las actividades de acuerdo con la operación actual.
-----------	---	---

-	1.0	-
---	-----	---

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI

COPIA CONTROLADA