

## Contenido

### 1. OBJETIVO

Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas en el ICETEX a través de los canales establecidos por la Entidad.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la entrega y/o recepción de la documentación en el ICETEX a través de los canales establecidos, por parte de personas naturales o jurídicas, hasta la indexación de la imagen en el sistema de gestión documental.

### 3. DEFINICIONES

- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. (Acuerdo 060 de 2001 – AGN)
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. (Acuerdo 060 de 2001 – AGN)
- **Indexar:** Relacionar una imagen digitalizada con sus datos de radicación en el sistema de gestión documental.

### 4. CONDICIONES GENERALES

- Todo documento recibido debe ser radicado, digitalizado e indexado al sistema de gestión documental. (Para documentos como libros, cartillas, informativos y documentos empastados o argollados se digitaliza únicamente la comunicación adjunta y/o la carátula de estos).
- Los documentos recibidos en físico y que se catalogan como de entrega inmediata son: Las Tutelas y los requerimientos de los entes de control que tengan como tiempo de respuesta menor a 5 días, los demás documentos serán entregados al día siguiente de su recibo y radicación.
- La persona que se encargue de hacer la apertura de sobres dejará constancia de recibo sobre la planilla y/o guía del courier, así como en la copia de la guía que entregan en esta entidad, con nombre claro y fecha de recibo, posteriormente procederá con la radicación en el sistema de gestión documental, cuando ésta aplique, en caso contrario velará por la entrega oportuna al funcionario encargado de hacer el recorrido al interior del ICETEX, dejando la evidencia respectiva sobre la planilla o documento pertinente.
- En el numeral 2.8 del documento interno código 39 - Reglamento de Correspondencia y de Archivo, se describe las acciones a seguir cuando en las dependencias reciban comunicaciones oficiales, por medio del correo electrónico.

### 5. DESCRIPCIÓN

#### 5.1. DIAGRAMA DE FLUJO

(Ver anexo)

#### 5.2. ACTIVIDADES

##### Personas naturales o jurídicas

5.2.1. Entrega o envía la documentación al ICETEX a través de los canales establecidos.

##### Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Outsourcing de Atención al Cliente

5.2.2. Recibe y verifica que la documentación contenga por lo menos los datos de: Nombres y apellidos completos, dirección, documento de Identificación y correo electrónico.

- Si los datos básicos están completos, continúa con la actividad 5.2.4.
- Si los datos básicos no están completos y quien entrega tiene la información para poderla completar devuelve el documento para que se continúe con la actividad 5.2.3.
- Si los datos básicos no están completos y no es posible completar la información, continúa con la actividad 5.2.4.

##### Beneficiarios, Proveedores, Entidades, y operadores de servicios postales

5.2.3. Registra dicha información en el documento a radicar. Continúa la actividad 5.2.1.

**Técnico – Auxiliar / Secretaría General - Grupo de Correspondencia, Líder / Outsourcing de Atención al Cliente**

5.2.4. Lee y analiza el documento con el fin de identificar el área competente para el trámite de la comunicación.

5.2.5. Ingresa al sistema de gestión documental y registra o selecciona entre otros, la siguiente información, para que una vez diligenciados se genere automáticamente el número de radicado que asigna el sistema en mención, así:

- Documento: Número de identificación de quien envía la comunicación.
- Nombre: Nombre del remitente, el cual se asigna automáticamente si ya está creado en la herramienta, de lo contrario debe crearse un remitente nuevo.
- Asunto: Breve descripción del contenido de la comunicación e información que considere pertinente, incluyendo si es el caso que no fue posible completar los datos básicos requeridos en la comunicación.
- Medio de recepción / Envío: Personalizada, correo electrónico, mensajería, entre otros.
- No. Anexos.
- Proceso
- Dependencia competente para el trámite de la comunicación.

5.2.6. Imprime o copia los datos de radicación (sticker) requeridos, desde el sistema de gestión documental y los coloca en el(los) documentos.

- Si la entrega se hace personalmente, continúa con la actividad 5.2.7.
- Si la entrega se hizo por medio de un courier del operador de servicio postal continúa con la actividad 5.2.8.
- Si la entrega no se hizo por courier del operador de servicio postal sino por medios electrónicos continúa con la actividad 5.2.9.

5.2.7. Devuelve una copia del documento cuando quien entrega trae copia del mismo.

5.2.8. Retira el material abrasivo del documento y digitaliza el(los) documentos.

5.2.9. Indexa imagen en el sistema de gestión documental, relacionándola al número de radicado.

- Si no se requiere envío de documentos por Tula, continúa con la Guía "[Distribución de Correspondencia](#)" (G86), y finaliza procedimiento.
- Si se requiere el envío de los documentos radicados, continúa con la Guía "[Preparación y envío de sobres o tulas](#)" (G87).

## 6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
<p>Pérdida de documentos físicos, recibidos y generados en la entidad</p> <p>Falta de oportunidad en la entrega y envío de los documentos recibidos y generados en la entidad</p>	<p>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.</p> <p>Se realiza una verificación de la planilla vs los documentos físicos radicados y digitalizados, antes del reparto, para el control y seguimiento respectivo.</p> <p>Se registra en planilla el nombre claro de la persona que verifica los documentos registrados en el sistema de gestión documental frente a los físicos</p> <p>El área de correspondencia cuenta con el enfoque de las cámaras de Seguridad. Cámaras de Seguridad. Se ejerce seguridad al punto de recepción de documentos recibidos externos y apertura de sobres y tulas. (el registro es máximo de 3</p>	<p>Registro y digitalización en el sistema de gestión documental de las comunicaciones recibidas.</p> <p>Planilla con la relación de los documentos recibidos Planilla con la relación de los documentos recibidos y con el nombre de la persona que hizo la organización</p> <p>Grabaciones por parte del equipo de seguridad de la entidad</p> <p>Funcionarios capacitados en el proceso y manejo del aplicativo de gestión documental</p>	<p>Técnico – Auxiliar / Grupo de Correspondencia</p>

**MacroProceso**

Gestión documental

**Proceso**

Gestión de correspondencia

meses)

Se cuenta con funcionarios de la secretaría general capacitados (back up) para soportar el proceso en situaciones que se requiera.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO
<a href="#">Guía Distribución de Correspondencia.</a>	<a href="#">G86</a>
<a href="#">Guía Preparación y envío de tulas.</a>	<a href="#">G87</a>
"Planilla Documentos Recibidos".	N/A
<a href="#">Formato Planilla para el envío de correspondencia por tula o sobre</a>	<a href="#">F224</a>
<a href="#">Instructivo Planilla para el envío de correspondencia por tula o sobre</a>	<a href="#">I224</a>
Ley 594/2000 " Ley General de Archivos"	N/A
Acuerdo 60 de 2001	N/A
<a href="#">Reglamento de Correspondencia y de Archivo</a>	<a href="#">39</a>

COPIA CONTROLADA

## Modificaciones

### Descripción de cambios

Se realizan las modificaciones por parte del área, teniendo en cuenta que el aplicativo de gestión documental cambio y se debe ajustar tal como hoy se realizan las actividades

### Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-07-12	9	Se realizan las modificaciones por parte del área, teniendo en cuenta que el aplicativo de gestión documental cambio y se debe ajustar tal como hoy se realizan las actividades
2018-07-03	8	Se agrega en las condiciones generales la relación del reglamento interno de correspondencia y archivo en donde se indican las acciones a seguir, cuando se recepciones correos de entidades oficiales.
2017-9-27	7	Se coloca el documento creado en el sistema como reglamento, como documento relacionado. El área solicito ajustar las actividades en general, de acuerdo con lo las actividades que se realizan
2016-6-13	6	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El objetivo se ajusta y se precisa el texto en relación con los puntos de atención al usuario</li> <li>• Alcance y condicione generarles se cambia aplicativo mercurio por el sistema de gestión documental al igual que en las actividades; estas se ajustan en los textos con el fin de precisar la descripción</li> </ul>
2015-11-03	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elimina la definición de correspondencia</li> <li>• Se adiciona la última condición general, relacionada con la recepción de la tula del operador de servicios postales.</li> <li>• Se modifican las actividades a controlar, alineándolas con los controles establecidos en el mapa de riesgo operativo del proceso Gestión documental.</li> <li>• El diagrama de flujo no cambia de versión,</li> </ul>
2012-12-21	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye definición de Objetos Postales</li> <li>• Se modifica Procedimiento Distribución de Correspondencia y Preparación y Envío de Tulas por Guías</li> </ul>
23/06/2011	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica en todo el documento "Outsourcing de correo" por "Operador de Servicios</li> <li>- Se modifica la redacción de la actividad 5.2.8, 5.2.115.2.15 y 5.2.16</li> <li>- Se modifica redacción de actividades a controlar.</li> <li>- Se Eliminan los códigos de los formatos F61, F201 y F202 dado que son reportes generados por el sistema Mercurio.</li> </ul>
6/7/2010	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se modifica la pregunta que se encuentra entre las actividades 5.2.10 y 5.2.11, dado que aplica para cualquier centro de atención nacional, no solo es para fuera de Bogotá.</li> <li>- En actividades de seguimiento y control se adiciona el solicita a través de correo electrónico la digitalización e indexación de documentos o el enrutamiento de documentos y la evidencia de la actividad.</li> </ul>
-	1.0	-