

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"> Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas.
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"> 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 Planeación Estratégica 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicaciones oficiales relacionadas con diferentes solicitudes para la entidad 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 	PLANEAR <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 	<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
		HACER <ul style="list-style-type: none"> Radical 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. 		
		VERIFICAR <ul style="list-style-type: none"> Verificar el cumplimiento en la entrega de la correspondencia a las áreas. 		
		ACTUAR		

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
		<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. 	correctivas y de mejora <ul style="list-style-type: none"> Cálculo de Indicadores Avance Planes de acción 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Planeación Estratégica

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 Registros 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales internas Procedimiento Gestión de comunicaciones oficiales enviadas Procedimiento Recepción y radicación de comunicaciones oficiales Guía Distribución de correspondencia Guía Preparación y envío de tulas Procedimiento revisión por la dirección. Procedimiento generación y seguimiento de acuerdos de servicio. Procedimiento control de documentos. Procedimiento Acciones Correctivas y de mejora. Procedimiento presentación y aprobación de políticas y estudios institucionales. Procedimiento Tratamiento salidas no conformes Guía metodología levantamiento de información. Guía de elaboración de documentos. Guía metodológica para la gestión de oportunidades Guía Gestión del Cambio Sistema de Gestión 	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"> Normograma 	
MANDALA ESTRATÉGICA		NORMA ISO 9001:2015	
<ul style="list-style-type: none"> Mándala Estratégica 2021 – 2024 		<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 7.1.1 Apoyo-Recursos-Generalidades 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.5 Información documentada 9.1.3 Análisis y evaluación 	

MacroProceso

Gestión documental

Proceso

Gestión de correspondencia

- 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 realiza actualización de la caracterización en cuanto a:

- Objetivos estratégicos
- Indicadores estratégicos, operativos e instrumentos de seguimiento

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
		Se realiza actualización de la caracterización en cuanto a:
2022-05-24	19	<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 <ul style="list-style-type: none"> • Se alinearon los objetivos estratégicos e indicadores 2018. • Se alinearon los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
2018-05-07	16	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ·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.
2016-7-25	13	En el planear se dejó la actividad relacionada con la identificación de los recursos físicos, financieros, técnicos y humanos. 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.
2016-1-13	12	·Se modificó la última actividad del planear relacionada con la identificación de las necesidades de suministro y mejoras tecnológicas. · Se ajustaron los Proveedores - Entradas ; Salidas - Clientes
2015-07-24	11	· Se eliminó del módulo documentos relacionados la "Guía creación de correspondencia interna" · 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"
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. Por reestructuración del proceso, se eliminan de documentos relacionados los procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de correspondencia • Preparación y envío de tulas

MacroProceso	Gestión documental	Proceso	Gestión de correspondencia
		<ul style="list-style-type: none"> • Generación de correspondencia externa Masiva • Devolución de Correspondencia 	
2013-1-29	7	Se crean las guías de:	
		<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	- 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.	
		<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. 	
14/01/2011	3		
24/06/2010	2	Modificación de objetivo del proceso, alcance, proveedores, entradas, salidas, clientes, actividades del PHVA, Seguimiento y medición, requisitos aplicables.	
-	1.0	-	

COPIA CONTROLADA