1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la administración de las comunicaciones oficiales del Instituto, con el fin de recepcionar, radicar y distribuir de manera oportuna, centralizada y normalizada las comunicaciones oficiales de la Entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las comunicaciones oficiales enviadas, recibidas o internas producidas por las dependencias de la Entidad.

3. RESPONSABLES

El /la Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero será el responsable del control y seguimiento a lo establecido en este procedimiento.

El/la Dirección General, los Subdirectores (as), el/la Jefe (a) de Oficina Asesoría de Control Interno, el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y los Supervisores de Contratos, serán los responsables de dar respuestas precisas, claras, concretas y oportunas a las comunicaciones oficiales de la Entidad.

Los Subdirectores (as), el/la Jefe (a) de Oficina Asesoría de Control Interno, el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y el personal Asistencial serán los responsables de distribuir al interior de cada dependencia de manera oportuna las comunicaciones oficiales a los encargados de proyectar las respuestas precisas, claras, concretas y oportunas a las mismas.

El /la Profesional con funciones de Gestión Documental es él/la responsable de realizar el seguimiento a la supervisión del contrato de outsourcing de mensajería de acuerdo con la designación por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera.

El personal Profesional y Técnico contratado por el Instituto es el responsable de recepcionar, radicar, distribuir y dar cumplimiento al procedimiento para el manejo de las comunicaciones oficiales de la Entidad, por lo tanto velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con los instrucciones establecidas en el presente proceso.

Los/las Profesionales de las dependencias del Instituto serán los responsables de proyectar la respuesta a las comunicaciones oficiales de la Entidad de manera oportuna, precisa, clara y concreta por lo tanto verificarán y actualizarán si es el caso la dirección registrada en el documento radicado por el peticionario y la inscripta en la herramienta misional HEMI, con el objetivo de mantener actualizadas las bases de datos de la Entidad y disminuir las devoluciones por esta causal. Si el usuario autoriza el envío de la respuesta por correo electrónico el proceso será realizado por la Unidad de Correspondencia.

El personal de Servicio al Usuario y de la Unidad de Correspondencia confirmarán con el usuario remitente la dirección y zona de residencia para la entrega de las comunicaciones (sur, norte, centro, este u oeste) igualmente solicitará la autorización del mismo para que la respuesta a su petición, queja, reclamo o sugerencia sea enviada a la dirección de correo electrónico, lo anterior con el objetivo de disminuir y evitar la devolución de las comunicaciones.

4. DEFINICIONES

- **Anexo:** Documentos que hacen parte integral de la comunicación y se deben ajuntar a la misma
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **Archivo electrónico:** es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Carta:** comunicación personalizada, con carácter formal, que se utiliza para informar, solicitar, agradecer entre otros requerimientos y peticiones.
- **Circular:** comunicación interna o recibida de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios. La Circular tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general. De otra parte esta comunicación se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas.
- **Comunicaciones Oficiales**: son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Correspondencia:** son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del Servidor Público. No generan trámites para las instituciones.
- **Distribución de comunicaciones oficiales:** es la actividad que se realiza internamente la Unidad de correspondencia para la entrega de las comunicaciones oficiales en cada una de las dependencias del Instituto.
- **Documento electrónico de archivo**: es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento Original**: es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

- **Documento Público**: es el producido o tramitado por el Servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Folio**: Hoja
- **Edicto**: Instrumentos utilizados para notificar, de acuerdo a lo exigido por la ley, a los peticionarios o el público en general las comunicaciones oficiales que por diferentes circunstancias no fueron recibidas física o electrónicamente por el interesado
- **Encasillar**: Ubicar físicamente las comunicaciones oficiales en el respectivo casillero para su distribución
- **Inventario documental:** Instrumento de recuperación de información que describe de manera exacta y precisa las series o asuntos de un fondo documental.
- **Memorando:** comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad.
- **Planilla de radicación:** Formato utilizado para el registro de las comunicaciones oficiales internas y enviadas que serán radicadas en la Unidad de Correspondencia.
- **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.
- **Recepción de comunicaciones oficiales**: es el procedimiento de recibir las comunicaciones oficiales que ingresan a la Entidad.
- **Registro de comunicaciones oficiales**: es el procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad remitente o destinataria, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del Servidor Público responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.
- **Serie documental**: conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- **Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA):** encargado de la coordinación, control y seguimiento de la gestión de los documentos de los Archivos de gestión, central e histórico, Unidad de Correspondencia, Biblioteca y Centro de Documentación del Instituto para la Economía Social –IPES.
- **Tabla de retención documental**: listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.

5. CONDICIONES GENERALES

A continuación se relacionan las condiciones generales del procedimiento para la administración de las comunicaciones oficiales del Instituto:

1. El servicio de outsourcing y mensajería expresa es de uso exclusivamente institucional, por lo tanto no se recepcionara en la ventanilla única de radicación documentos personales de los Servidores Públicos y Contratistas (extractos bancarios, afiliaciones a revistas o periódicos, invitaciones a eventos, entre otros)
2. Las comunicaciones oficiales serán radicadas de manera centralizada y normalizada en la sede administrativa de la Entidad no se deben tramitar de manera personal con otros operadores de mensajería, ni gestionar sin este proceso.
3. Todas las comunicaciones deberán ser radicadas en la ventanilla única de correspondencia y consultadas por el personal autorizado en cada dependencia a través del aplicativo de la Entidad GOOBI (Gobierno, sistema de gestión de recursos públicos GRP) evitando la impresión y duplicidad innecesaria de los documentos y aplicando adecuadamente la política de cero papel.
4. El presente proceso para la administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se reservan números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en el estricto orden de recepción de los documentos.
5. En el momento en que se presenten errores en la numeración de los actos administrativos del Instituto (comunicaciones oficiales internas, recibidas y enviadas), circulares y resoluciones, se dejará constancia por escrito en el formato FO-015 *Acta de anulación numeración actos administrativos.*
6. Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia radicada de forma física o electrónica.
7. El aplicativo del Instituto cambia automáticamente el consecutivo de radicación finalizada cada anualidad iniciando su numeración en 1 (uno), por lo tanto, la Subdirección Administrativa y Financiera con el apoyo de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico efectuarán el respectivo backup de seguridad de la información de la vigencia anterior, aplicando las políticas de conservación y preservación de esta serie documental de acuerdo a los tiempos y procedimientos establecidos en la Tabla de Retención Documental de la Entidad.
8. Los siguientes códigos serán registrados en el momento de producir las comunicaciones oficiales internas y las comunicaciones oficiales enviadas:

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE LA DEPENDENCIA
DIRECCIÓN GENERAL	1101
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	110201
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	110301
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATÉGICO	110401
SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	110501
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	110601
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	110701

DEPENDENCIA	CÓDIGO DE LA DEPENDENCIA
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	110801
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	110901

9. Toda acción de mejora a los formatos FO-069 MEMORANDO, FO-067 CIRCULAR, FO-066 RESOLUCIÓN y FO-068 CARTA debe ser solicitada a través de la dirección de correo electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co - Subdirección Administrativa y Financiera, responsable de su actualización y modificación.
10. La solicitud de certificación de contratos será expedida únicamente por la Subdirección Jurídica y de Contratación, la certificación laboral y todas aquellas certificaciones documentales requeridas por los usuarios internos y externos por la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto.
11. Para la radicación de las comunicaciones oficiales internas y enviadas se debe diligenciar y allegar a la Unidad de Correspondencia el formato FO-075 *planilla de comunicaciones oficiales enviadas e internas*, instrumento que permite realizar el seguimiento de los registros de correspondencia. Igualmente en el momento en que se presenten fallas en los servicios electrónicos del sistema de radicación o de energía de la Entidad el operado de mensajería utilizará manualmente el formato FO-125 *planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas* para la radicación
12. Las dependencias realizarán el reparto interno de las comunicaciones (memorandos y cartas recibidas) a los responsables de su trámite y respuesta para ello diligenciaran el formato FO-268 Control de comunicaciones oficiales recibidas e internas
13. Para las solicitudes en general relacionadas con el Talento Humano de la Entidad se deben diligenciar los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión – MIPG del Instituto, no obstante para los casos de incapacidades que se generan por dos (2) días las mismas serán enviadas con su respectivo soporte al correo electrónico talentohumano@ipes.gov.co y aquellas que superan este tiempo deberán ser radicadas adjuntado el documento original en la ventanilla de la Unidad de Correspondencia de la Entidad.
14. Las comunicaciones oficiales del Instituto una vez registradas en el aplicativo de la Entidad generan los siguientes códigos de radicación:

CÓDIGO DE RADICACIÓN	CONCEPTO
00110-812-xxxxx	Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales recibidas
00110-813-xxxxx	Número con el que se identifican las Facturas
00110-814-xxxxx	Número con el que se identifican los Derechos de Petición
00110-816-xxxxx	Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales enviadas

00110-817-xxxxx	Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales internas

15. Los anteriores códigos de radicación y el código del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se deben registrar en el área de asunto en el momento de dar respuesta a las comunicaciones oficiales internas (memorando) y enviadas (carta), con el objetivo de realizar control y seguimiento. Ejemplo: Asunto: Rad. IPES 00110-817-002511. Requerimiento 801558 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, información que será verificada por la Unidad de Correspondencia en el momento de recepcionar los documentos para su radicación

16. Los horarios establecidos para la radicación de las comunicaciones oficiales del Instituto son:

TIPO DE COMUNICACIÓN	HORARIO
Comunicaciones oficiales recibidas	8:00 a.m a 5:00p.m
Comunicaciones oficiales enviadas	8:00 a.m a 5:00 p.m
Comunicaciones oficiales internas	8:00 a.m a 5:00 p.m

17. No se radicarán las comunicaciones de carácter informativo y personal, al igual que las publicaciones seriadas (libros, revistas, folletos, periódicos, entre otros), invitaciones y tarjetas.

18. La aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD) para el proceso de radicación se implementará de manera conjunta con la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico teniendo en cuenta para ello las herramientas ofimáticas proporcionadas por la Entidad.

5.1 PLANEACIÓN

Conjunto de actividades encaminadas a la planeación, generación y valoración de los documentos de la entidad, en cumplimiento con el contexto administrativo, legal, funcional y técnico. Comprende la creación y diseño de formas, formularios y documentos, análisis de procesos, análisis diplomático y su registro en el sistema de gestión documental[1]

Cada uno de los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad debe aplicar los siguientes procedimientos:

1. IN-001 Norma básica para la elaboración de documentos cuyo objeto es *"Establecer la estructura que deben tener los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad -MIPG y la codificación de los mismos, para asegurar que se presenten de una forma estándar y sean identificados fácilmente"*.

[1] Archivo General de la Nación http://www.archivogeneral.gov.co/politicaarchivistica/procesos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

2. PR-005 Control de Documentos el cual tiene como objetivo *"Establecer la metodología para la revisión y aprobación de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de la entidad, con el fin de garantizar que sea adecuada, conveniente y se mantenga actualizada".*
3. PR-006 Control de Registros cuyo objeto es "*Establecer los parámetros para el control de los registros del sistema integrado de gestión, lo cual incluye la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final, con el fin de garantizar que sean legibles, fácilmente identificables y recuperables".*

5.2 PRODUCCIÓN

Actividades destinadas al estudio de los documentos en la forma de producción o ingreso, formato y estructura, finalidad, área competente para el trámite, proceso en que actúa y los resultados esperados[2]

Se dará cumplimiento a lo establecido en el Instructivo IN -001 Norma básica para la elaboración de documentos el cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad -MIPG y tiene por objetivo "*Establecer la estructura que deben tener los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad –MIPG y la codificación de los mismos, para asegurar que se presenten de una forma estándar y sean identificados fácilmente".*

Para la elaboración y producción de las comunicaciones oficiales los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad utilizaran los siguientes formatos comunes, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión – MIPG del Instituto, manejando las últimas versiones y actualizaciones, teniendo en cuenta para su diligenciamiento las instrucciones registradas en cada uno de ellos, sin omitir o agregar datos adicionales mediante utilización de otros mecanismos manuales o electrónicos.

5.2.1 COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

1. **FO-069 MEMORANDO**, formato para la elaboración de comunicaciones internas.

El formato FO-069 MEMORANDO se utilizará exclusivamente para temas de carácter interno e institucional la producción de esta comunicación oficial se realiza en un original que puede estar dirigido a varios destinatarios por lo tanto las copias adicionales que se referencien a pie de página deben ser remitidas a través de la dirección de correo electrónico institucional por el operador de mensajería.

[2] Decreto 1080 de 2015 "Por medio del cual se el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura" Artículo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental, literal (b)

En el momento de elaborar el memorando se debe registrar el código que corresponda a la dependencia que produce el documento el cual se encuentra registrado en el capítulo 5. CONDICIONES GENERALES, numeral 8 del presente procedimiento.

Los Servidores Públicos autorizados para firmar las comunicaciones internas son: El/la Director (a), los/las Subdirectores (as), el/la Asesor (a) de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y los/las Supervisores (as) de Contratos. Cuando por razones extraordinarias el titular del cargo se encuentre ausente, el/la Director (a) titular o encargado delegará en un Servidor Público la responsabilidad de firmar las comunicaciones oficiales.

Los memorandos serán suscritos por El/la Director (a) y los/las Subdirectores (as) y el/la Asesor (a) de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones, para trámites administrativos y requerimientos a Servidores Públicos de la Entidad.

Los Servidores Públicos y Contratistas de la Entidad que reciban memorandos, darán respuesta a los mismos siempre y cuando hayan sido dirigidos a título personal y en el ejercicio de sus funciones u obligaciones.

2. FO-067 CIRCULAR, formato utilizado para dar a conocer información de carácter e interés general.

Las Circulares se generan en el formato FO-067, deben ser numeradas consecutivamente proceso adelantado por el operador de mensajería y radicadas en la Unidad de Correspondencia. Para su divulgación la dependencia productora tramitará con la Oficina Asesora de Comunicaciones el procedimiento pertinente, igualmente serán publicadas en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad -MIPG de la Entidad de acuerdo con su clasificación documental.

Las Circulares serán suscritas por El/la Director (a) y los/las Subdirectores (as) y el/la Asesor (a) de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones, en el ejercicio de sus funciones y de acuerdo a sus actividades.

3. FO-066 RESOLUCIÓN, documento mediante el cual se resuelven decisiones técnicas y administrativas del Instituto

Los responsables de la producción o elaboración de las Resoluciones Institucionales garantizaran la revisión, aprobación y firmas por su signatario (a), para su numeración consecutiva en la Dirección General de la Entidad

La Dirección General como custodio de esta serie documental publicará en el Sistema Integrado de Gestión de la Entidad -MIPG para su consulta las Resoluciones que de acuerdo a su clasificación documental así lo requieran

5.3 GESTIÓN Y TRÁMITE

Conjunto de actuaciones necesarias para el registro, la vinculación a un trámite, la distribución incluidas las actuaciones o delegaciones, la descripción (metadatos), la disponibilidad, recuperación y acceso para consulta de los documentos, el control y seguimiento a los trámites que surte el documento hasta la resolución de los asunto[3]

Los tiempos establecidos para la respuesta oportuna, precisa, clara y concreta de las comunicaciones oficiales son los siguientes:

TIPOLOGÍA	TIEMPO
Acciones Constitucionales: Prestadas por los Juzgados	Establecido en horas y días por la Entidad Remitente
Consultas: sobre los proyectos y servicios prestados por la Entidad	Treinta (30) días hábiles
Denuncias: sobre los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Derecho de Petición: toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.	Quince (15) días hábiles
Manifestaciones: Opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa en la Entidad.	Quince (15) días hábiles
Peticiones de información: documentación y/o consultas que tengan relación directa con las funciones de la Entidad	Diez (10) días hábiles
Quejas: cuando ponen en conocimiento de la Entidad conductas o actuaciones irregulares de sus Servidores Públicos o Contratistas	Quince (15) días hábiles
Reclamos: sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Petición entre Autoridades: Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos	En un término no mayor de (10) días en los demás casos resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015
Solicitud de informes por los Congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo en ejecución del control que le corresponde adelantar al

[3] Decreto 1080 de 2015 "Por medio del cual se el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura" Articulo 2.8.2.5.9. Procesos de la gestión documental, literal (c)

TIPOLOGÍA	TIEMPO
	Congreso los 5 días siguientes (artículo 258, ley 5 de 1992) "Por la cual se expide el reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de Representantes"
Sugerencias: Para la mejora continua de los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Solicitudes de acceso a la información: Faculta que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	En un término no mayor de (10) días en los demás casos resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015

Teniendo en cuenta los anteriores tiempos de respuesta, las comunicaciones oficiales deben estar en la Unidad de Correspondencia para su radicación el tercer (3) día hábil antes de su vencimiento, con el fin de que la entrega a su destinatario final se realice con la oportunidad requerida.

La Unidad de correspondencia realizará durante el horario laboral cuatro (4) recorridos a cada una de las dependencias del Instituto para la entrega de las comunicaciones oficiales en los siguientes horarios:

RECORRIDO	HORARIO
Primer recorrido	8:00 a.m
Segundo recorrido	11:00 a.m
Tercer recorrido	2:00 p.m
Cuarto recorrido	4:00 p.m

Para la entrega de documentos que requieran prioridad en el trámite (acciones constitucionales, pagos de servicios, entes de control, entre otros) se efectuarán recorridos de manera inmediata.

Por lo anterior los Servidores Públicos y Contratistas responsables de recepcionar las comunicaciones oficiales en las dependencias del Instituto, atenderán en los tiempos de recorrido interno la recepción de las mismas con la oportunidad requerida evitando retrasos en el proceso y optimizando su trámite.

5.3.1 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales recibidas son todas aquellas que ingresan a la entidad provenientes de personas naturales, jurídicas, entidades oficiales del orden Distrital, Nacional y Entes de Control. Estas comunicaciones serán recepcionadas y revisadas por el

personal de la Unidad de Correspondencia para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, teléfono, dirección o correo electrónico donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente.

Cuando a la Unidad de Correspondencia se lleguen comunicaciones en sobre sellado y no registren remitente o destinatario, se recepcionarán e internamente se debe realizar la consulta en la Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental, con el propósito de determinar el tramite o procedimiento, en ningún caso se realiza devolución de las mismas, aplica igualmente para los sobres que se reciben marcados o identificados con el nombre o solo la dirección del Instituto.

Para los casos en que la comunicación recibida no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido se considerará anónima y será remitida sin radicar, a la Dirección General, donde se determinarán las acciones a seguir.

La entidad facilitará y orientará a los usuarios externos en el uso del formato tipo carta con los requisitos mínimos de información requeridos para su radicación.

Los proveedores de bienes y servicios del instituto radicarán sus facturas con los respectivos soportes y previa aprobación del Supervisor (a) del contrato.

5.3.2 COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

FO-068 CARTA, formato manejado para las comunicaciones enviadas a nuestros usuarios.

Los Servidores Públicos deben diligenciar adecuadamente el formato FO-068 (Carta), registrando la totalidad de la información del destinatario; nombres y apellidos, dirección correcta de residencia, indicando si es norte, sur, este u oeste teléfono celular o fijo, correo electrónico y ciudad de destino

Para los casos donde se requiera enviar comunicaciones de forma masiva a nuestros beneficiarios o población sujeto de atención se debe utilizar el formato FO- XXX CARTA - Comunicaciones Oficiales Masivas, el cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión – MIPG del Instituto previo a su utilización se debe consultar su pertinencia de acuerdo a las necesidades misionales o a los procesos administrativos del Instituto con la Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental.

Las comunicaciones oficiales enviadas deben contener el código de la dependencia que genera el documento el cual se encuentra descrito en el capítulo 5. CONDICIONES GENERALES, numeral 8 del presente procedimiento, por lo anterior para los casos de consolidación de información se registrará el código del área que genero dentro de la solicitud o requerimiento mayor consulta.

La Dirección General registrará su código (1101) en las comunicaciones enviadas que directamente produce El/la Director (a) General y no como respuesta a solicitudes o requerimientos externos.

En el (Asunto) de la carta se debe registrar el número de radicación completo con el fin de hacer seguimiento y control de la documentación Ej.: Respuesta radicado IPES 00110-815-00145 para el sistema GOOBI y Respuesta radicado 1084642015 para el Sistema SDQS; si se requieren los dos asuntos en una mismas comunicación se deben registrar.

Los Servidores Públicos autorizados para firmar las comunicaciones enviadas son: El/la Director (a), los/las Subdirectores (as), el/la Asesor (a) de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y los/las Supervisores (as) de Contratos. Cuando por razones extraordinarias el titular del cargo se encuentre ausente, el/la Director (a) titular o encargado delegará en un Servidor Público la responsabilidad de firmar las comunicaciones oficiales.
Se radicará el documento original con su (s) respectiva(s) copia(s). Estas copias deben contener el dato exacto del destinatario, cargo, teléfono y dirección completa sin excepciones.

Se debe producir un radicado de respuesta por cada una de las comunicaciones que ingresa al Instituto.

La radicación de las comunicaciones oficiales enviadas se efectuará de manera organizada y en el orden de ingreso a la Unidad de Correspondencia, no obstante se deben clasificar los documentos que representan prioridad en cuanto a términos y cumplimiento normativo, en consecuencia aquellos dirigidos a Entidades de control y vigilancia, Juzgados, Alcaldía Mayor de Bogotá, Concejo de Bogotá incluidos los documentos que el remitente requiera con prelación tramitar.

Los requerimientos y solicitudes a contratistas serán elaborados en el formato FO-068 (Carta) y remitidos por El/la Director (a), los/las Subdirectores (as), el/la Asesor (a) de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones y los/las Supervisores (as) de Contratos.

La Unidad de Correspondencia será la encargada de notificar a través de la dirección electrónica gestiondocumental@ipes.gov.co las respuestas a los requerimientos de los usuarios siempre y cuando los mismos hayan suministrado y autorizado su correo electrónico para la entrega de la información.

El Servicio de Mensajería realizará el alistamiento de cada una de las comunicaciones que serán enviadas a través de la mensajería motorizada y expresa, ensobrando las mismas en su respectivo sobre con ventanilla y registrando el respectivo número de radicación en cada una de ellas.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

El servicio de mensajería realizará la entrega oportuna de las comunicaciones a su destinatario de la siguiente forma:

SERVICIO	TIEMPO
Correo electrónico previa autorización del usuario	Una vez radicado el documento a la dirección electrónica, dejando el registro del envío clasificado y archivo de manera digital
Servicio motorizado de mensajería	En tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha de radicación
Servicio mensajería expresa	En un tiempo no superior a: ➢ Veinticuatro (24) horas para el servicio urbano ➢ Cuarenta y ocho (48) horas para el servicio nacional a cualquier lugar del país ➢ Noventa y seis (96) horas para el servicio internacional

El servicio de mensajería debe allegar a las dependencias las comunicaciones que por diversos motivos (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros.), no hayan sido entregadas a su destinatario mediante un informe pormenorizado que contenga las observaciones o causales de devolución, proceso que se realizará durante los tres (3) días hábiles, siguientes a la devolución de la correspondencia.

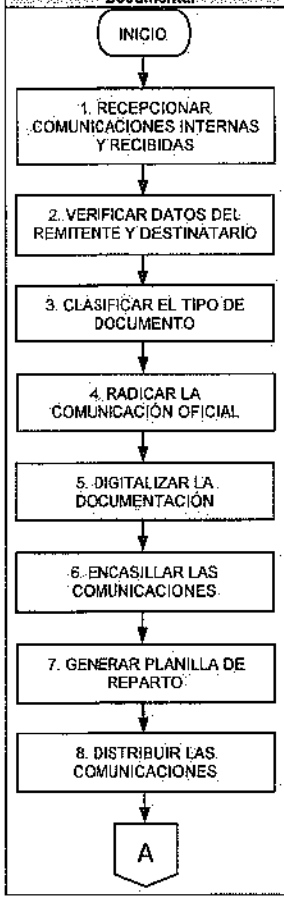
Las dependencias son responsables de realizar la revisión del informe de devoluciones y de ser necesario el reenvió de las comunicaciones adelantar los trámites oportunos nuevamente con la Unidad de Correspondencia la cual adelantara este proceso en un tiempo no mayor a; veinticuatro (24) horas para el servicio urbano; cuarenta y ocho (48) horas para el servicio nacional a cualquier lugar del país y noventa y seis (96) horas para el servicio internacional, con su respectiva constancia de entrega o devolución.

De otra parte si efectuados los procedimientos para la entrega de las comunicaciones enviadas no se logra ubicar a la persona de destino, la dependencia responsable del trámite con la colaboración de la Oficina Asesora de Comunicaciones, debe elaborar y publicar el respectivo edicto.

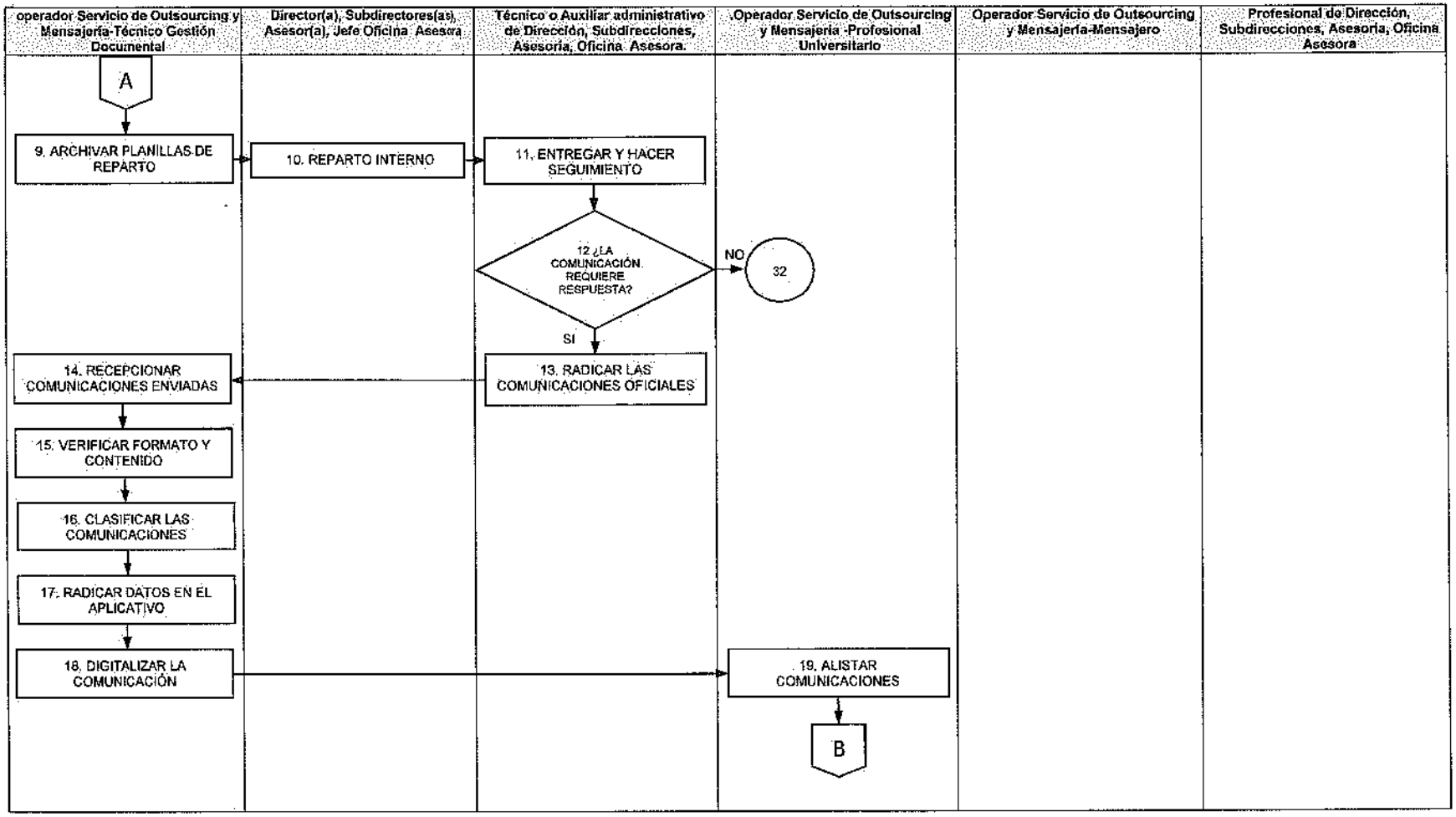
El Servicio de mensajería debe entregar y archivar diariamente en medio físico o electrónico las planillas o reportes de entrega o devolución de las comunicaciones oficiales enviadas por el IPES.

Las comunicaciones que han sido entregadas a los Juzgados, Secretaria de Salud y aquello requeridos por las dependencias con sello original de recibido serán entregados por la Unidad de Correspondencia a la persona solicitante, dejando copia física o electrónica del documento como parte integral de consecutivo de radicación

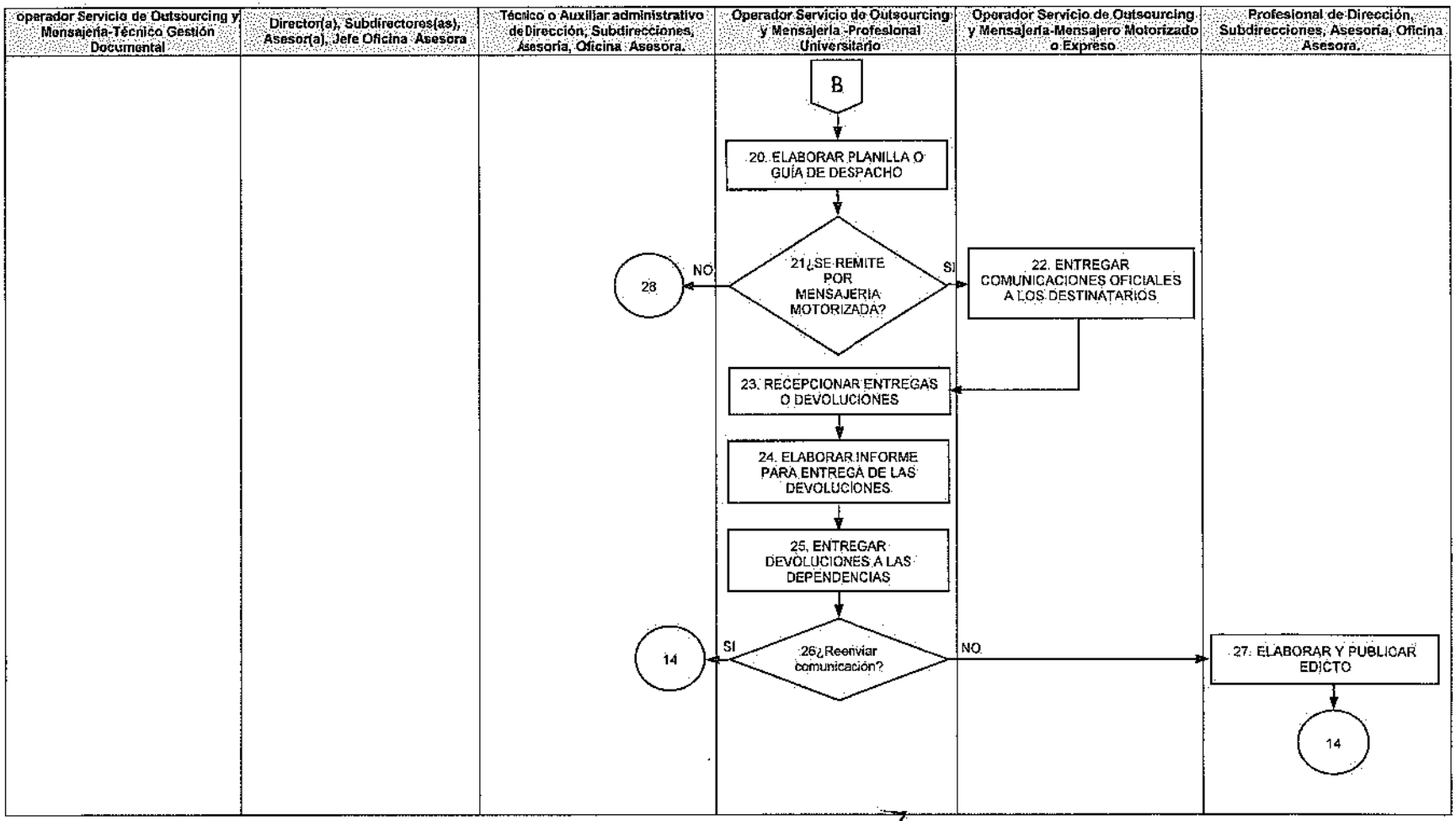
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Director(a), Subdirectores(as), Asesor(a), Jefe Oficina Asesora	Técnico o Auxiliar administrativo de Dirección, Subdirecciones, Asesoría, Oficina Asesora.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería -Profesional Universitario	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Mensajero	Profesional de Dirección, Subdirecciones, Asesoría, Oficina Asesora.
					

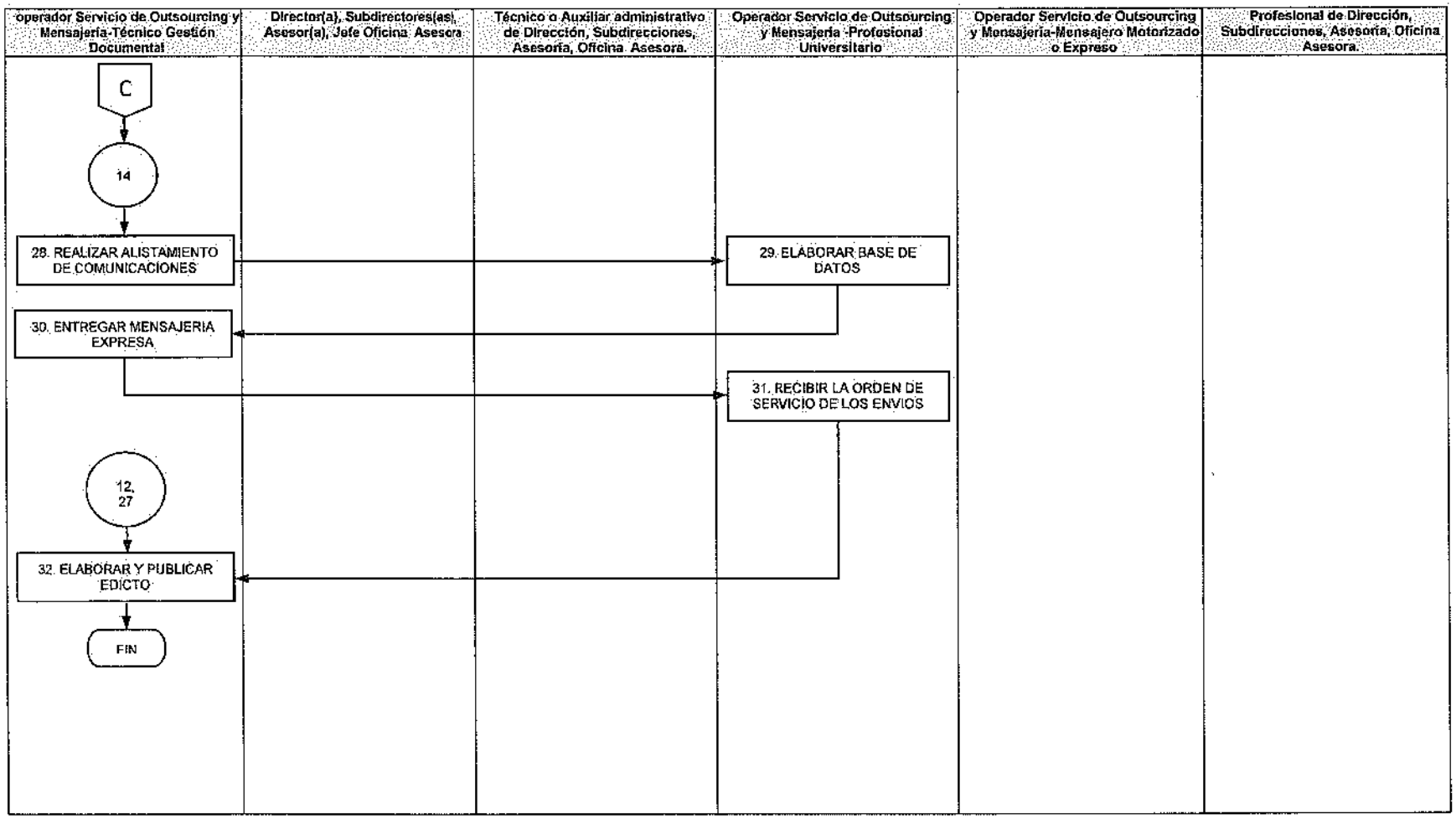
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera



Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lizbeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera



Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera



Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	RECEPCIONAR COMUNICACIONES INTERNAS Y RECIBIDAS	Recibir las comunicaciones oficiales internas (producidas por la Entidad – FO-069-memorando, FO - 067 Circulares y FO-066 Resolución) y las comunicaciones oficiales recibidas (cartas remitidas por nuestro usuarios internos y externos) que llegan a la Entidad de manera presencial o electrónica.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		FO-069 Memorando FO - 067 Circulares FO-066 Resolución Documento físico
2	VERIFICAR DATOS DEL REMITENTE Y DESTINATARIO	Revisar que las comunicaciones oficiales contenga los datos de: remitente, verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, teléfono, dirección o correo electrónico donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente; en caso que la identificación del remitente no sea claro se registrará como anónima.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		
3	CLASIFICAR EL TIPO DE DOCUMENTO	Clasificar las comunicaciones oficiales por: derecho de petición, queja, reclamo, sugerencia, requerimiento, memorando entre otros.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Aplicativo GOOBI, Documento físico
4	RADICAR LA COMUNICACIÓN OFICIAL	Ingresar, radicar y grabar los datos de la comunicación oficial dentro del formato preestablecido en el aplicativo de la Entidad. Cuando el técnico diligencia de forma errónea se debe anular el radicado por medio del FO-015 Anulación numeración actos administrativos	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Aplicativo GOOBI, icono identificado con el nombre de comunicaciones	Aplicativo GOOBI, FO-015 Anulación numeración actos administrativos Base de datos

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
5	DIGITALIZAR LA COMUNICACIÓN	Digitalizar el documento y adjuntarlo en el aplicativo de la Entidad	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Imagen registrada en el aplicativo de manera electrónica la cual arroja el siguiente link: G:\Goobi.Adjuntos\2018\00110-812-009923-19 1.PDF	Documento electrónico
6	ENCASILLAR LAS COMUNICACIONES	Ubicar las comunicaciones y aquellos documentos que no requieren radicación (libros, folletos, periódicos, invitaciones, agradecimientos) en el respectivo casillero para su reparto interno.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		
7	GENERAR PLANILLA DE REPARTO	Generar e imprimir la planilla de reparto de comunicaciones para la entrega de las mismas a las dependencias.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Planilla de reparto o FO-125 Planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas
8	DISTRIBUIR LAS COMUNICACIONES	Realizar los recorridos de entrega de correspondencia a las dependencias establecidos en el numeral 5.3 Gestión y trámite del presente proceso; en caso que el sistema no permita la impresión d ela planilla o por falencias de fluido eléctrico se debe diligenciar la Planilla FO - 075 de radicación.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Planilla de reparto o FO-125 Planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas
9	ARCHIVAR PLANILLAS DE REPARTO	Archivar la planilla en orden cronológico, teniendo en cuenta el proceso de archivo establecido por la Entidad.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Archivo físico o electrónico de las planillas de reparto de las comunicaciones oficiales.	Planilla de reparto o FO-125 Planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas
10	REPARTO INTERNO	Realizar el reparto interno por parte del nivel asistencial de acuerdo a las instrucciones del Director(a), Asesor(a), Asesoría o	Director(a), Subdirectores(as), Asesor(a), Jefe Oficina Asesora		Planilla FO - 268 Control de correspondencia

Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
		Subdirector(a) a cada uno de los responsables de la gestión y el trámite de la comunicaciones oficiales.			
11	ENTREGAR Y HACER SEGUIMIENTO	Efectuar la entrega de comunicaciones internas y externas al funcionario o contratista designado para su trámite y adelantar el seguimiento a la comunicación oficial y el tiempo de respuesta, acorde al numeral 5.3 del presente procedimiento.	Técnico o Auxiliar administrativo de Dirección, Subdirecciones, Asesoría, Oficina Asesora.		FO -268 Control de comunicaciones oficiales recibidas e internas.
12	¿La comunicación requiere respuesta?	Si. Pasa a actividad 13 No: Va a fin			
13	RADICAR LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Allegar a la Unidad de Correspondencia la comunicación de respuesta a la solicitud	Técnico o Auxiliar administrativo de Dirección, Subdirecciones, Asesoría, Oficina Asesora.		Planilla de reparto, Planilla FO - 075 de radicación.
14	RECEPCIÓN COMUNICACIONES ENVIADAS	Recepcionar las comunicaciones oficiales allegadas por las dependencias para su envío a terceros.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Documento físico y Planilla de reparto, Planilla FO - 075 de radicación.
15	VERIFICAR FORMATO Y CONTENIDO	Revisar la utilización adecuada del formato FO-068 Carta y el cumplimiento de los requisitos establecidos en los numerales 5. Condiciones generales y 5.6.2 Comunicaciones oficiales enviadas	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Formato FO – 068 Carta
16	CLASIFICAR LAS COMUNICACIONES	Clasificar y priorizar las comunicaciones enviadas teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 5.6.2 Comunicaciones oficiales enviadas.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Documento físico
17	RADICAR DATOS EN EL APLICATIVO	Ingresar, radicar y grabar los datos de la comunicación oficial dentro del formato preestablecido en el aplicativo de la Entidad.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Aplicativo GOOBI, ícono identificado con el nombre de Comunicaciones	Base de datos

Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
18	DIGITALIZAR LA COMUNICACIÓN	Digitalizar el documento y adjuntarlo en el aplicativo de la Entidad.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Imagen registrada en el aplicativo de manera electrónica la cual arroja el siguiente link: G:\Goobi.Adjuntos\2018\00110-816-001024-19 1.PDF	Documento físico
19	ALISTAR COMUNICACIONES	Realizar el alistamiento de las comunicaciones oficiales por zonas de reparto y entrega mediante el servicio motorizado.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Profesional Universitario		
20	ELABORAR PLANILLA Y GUÍAS DE DESPACHO	Elaborar y entregar la planilla y guías de despacho con las respectivas comunicaciones a los mensajeros motorizados o a la mensajería expresa	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Profesional Universitario		Planillas y guías de despacho
21	¿SE REMITE POR MENSAJERIA MOTORIZADA?	SI: Continua a la actividad 22 NO: Pasa a actividad 28			
22	ENTREGAR COMUNICACIONES OFICIALES A LOS DESTINATARIOS	Efectuar la entrega de las comunicaciones oficiales mediante el servicio de mensajería motorizada o el servicio de mensajería expresa	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Mensajero		Planillas y guías de despacho
23	RECEPCIONAR ENTREGAS O DEVOLUCIONES	Recepcionar las guías pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Profesional Universitario	Guías pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas	Planillas y guías de despacho
24	ELABORAR INFORME PARA LA ENTREGA DE LAS DEVOLUCIONES	Clasificar las comunicaciones por motivo de devolución (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros) y elaborar el respectivo informe por dependencia	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Profesional Universitario	Informe de comunicaciones oficiales devueltas a las dependencias	Informe de comunicaciones oficiales devueltas, Documento físico y guías de despacho
25	ENTREGAR LAS DEVOLUCIONES A LAS DEPENDENCIAS	Entregar en cada una de las dependencias con su respectivo reporte las	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		Documento físico, Carta del outsourcing.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
		comunicaciones que por diversos motivos no pudieron ser entregadas a su destinatario			
26	¿SE REENVIA COMUNICIÓN)	SI: Pasa a actividad 14 NO: Continua a la actividad 27			
27	ELABORAR Y PUBLICAR EDICTO	Elaborar y publicar el respectivo edicto de las comunicaciones que por diferentes circunstancias no llegaron a su destinatario y pasa a la actividad 32.	Profesional de Dirección, Subdirecciones, Asesoría, Oficina Asesora.	Documento edicto publicado	FO 371 Aviso Documento físico
28	REALIZAR ALISTAMIENTO DE COMUNICACIONES	Realizar el alistamiento de cada una de las comunicaciones que serán enviadas a través del servicio de mensajería expresa, guardando las mismas dentro de sobres con ventanilla y registrando el respectivo número de radicación en cada una de ellas	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental		
29	ELABORAR BASE DE DATOS	Elaborarr la base de datos de las comunicaciones que serán enviados a través de la mensajería expresa con la información exacta del destinatario y enviarla por correo electrónico al Operador	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería - Profesional Universitario	Relación en Excel de los datos de los destinatarios	Base de datos
30	ENTREGAR LA MENSAJERIA EXPRESA	Entregar físicamente al Servicio de mensajería expresa el total de comunicaciones para su envío	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería - Técnico Gestión Documental		Planillas y guías de despacho
31	RECIBIR LA ORDEN DE SERVICIO DE LOS ENVÍOS	Recibir la orden de servicio de la mensajería expresa por correo electrónico de los envíos de correspondencia urbanos, nacionales e internacionales.	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería - Profesional Universitario		Correo electrónico
32	ARCHIVAR COMUNICACIÓN	Archivar las comunicaciones oficiales de acuerdo a la tabla de retención documental de la Entidad	Operador Servicio de Outsourcing y Mensajería-Técnico Gestión Documental	Expedientes organizados y archivados teniendo en cuenta la tabla de retención documental de la Entidad	Archivo físico

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

FORMATO

- FO-068 CARTA, formato manejado para las comunicaciones enviadas a nuestros usuarios.
- FO-069 MEMORANDO, este formato se utiliza para las comunicaciones internas.
- FO-067 CIRCULAR, este formato se utiliza para dar a conocer información de carácter e interés general.
- FO-066 RESOLUCIÓN, documento mediante el cual se resuelven decisiones técnicas y administrativas del Instituto.
- FO-015 Anulación numeración actos administrativos.
- FO-068 CARTA - Comunicaciones Oficiales Masivas, formato manejado para las comunicaciones enviadas a nuestros usuarios de forma masiva.
- FO-075 Planilla de comunicaciones oficiales enviadas e internas.
- FO-125 Planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas.
- FO -268 Control de comunicaciones oficiales recibidas e internas.
- FO-371 Aviso.

INSTRUCTIVOS

- IN- 005 Manejo de los Archivos en el Instituto para la Economía Social –IPES

8. MARCO NORMATIVO

Ley 594 de 2000: "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"
Ley 1712 de 2014: "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"
Decreto 1080 de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"
Acuerdo 60 de 2001: "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"
Circular 5 de 2012: "Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel"
Resolución 239 2013: "Por la cual se crea el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo -SIGA del Instituto para la Economía Social – IPES"
Resolución 564 2018: "Por el cual se crea el Comité de Gestión y Desempeño del Instituto para la Economía Social se dicta su reglamento y se derogan unas disposiciones, deroga la Resolución 169 de 2013 "Por la cual se regula el Comité Interno de Archivo del Instituto para la Economía Social -IPES y se deroga la Resolución IPES N. 13 de 2009"

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/09/2015		Elaboración del documento
02	2/11/2016	Varios	Se actualizaron los componentes de planeación, producción, distribución, recepción, gestión y trámite
03	07/10//2019	Objetivo	No se efectuaron cambios
		Alcance	Se detalla el tipo de comunicación de la siguiente forma: Las comunicaciones oficiales enviadas, recibidas o internas producidas por las dependencias de la Entidad.
		Responsables	Se especifican las siguientes responsabilidades: • *El /la Profesional con funciones de Gestión Documental es él/la responsable de realizar el seguimiento a la supervisión del contrato de outsourcing de mensajería de acuerdo con la designación por parte de la Subdirección Administrativa y Financiera.* • *El personal Profesional y Técnico contratado por el Instituto es el responsable de recepcionar, radicar, distribuir y dar cumplimiento al procedimiento para el manejo de las comunicaciones oficiales de la Entidad, por lo tanto velará por el estricto cumplimiento de estas disposiciones, radicando solamente los documentos que cumplan con los instrucciones establecidas en el presente proceso.* • *Los/las Profesionales de las dependencias del Instituto serán los responsables de proyectar la respuesta a las comunicaciones oficiales de la Entidad de manera oportuna, precisa, clara y concreta por lo tanto verificarán y actualizarán si es el caso la dirección registrada en el documento radicado por el peticionario y la inscripta en la herramienta misional HEMI, con el objetivo de mantener actualizadas las bases de datos de la Entidad y disminuir las devoluciones por esta causal. Si el usuario autoriza el envío de la respuesta por correo electrónico el proceso será realizado por la Unidad de Correspondencia.* • *El personal de Servicio al Usuario y de la Unidad de Correspondencia confirmarán con el usuario remitente la dirección y zona de residencia para la entrega de las comunicaciones (sur, norte, centro, este u oeste) igualmente solicitará la autorización del mismo para que la respuesta a su petición, queja, reclamo o sugerencia sea enviada a la dirección de correo electrónico, lo anterior con el objetivo de disminuir y evitar la devolución de las comunicaciones.*
		Definiciones	Inclusión de los siguientes conceptos con su respectiva definición; *Anexo, Archivo, Archivo electrónico, Carta, Circular, Comunicaciones Oficiales, Correspondencia, Distribución de comunicaciones oficiales, Documento electrónico de archivo, Documento Original, Documento Público, Folio, Edicto, Encasillar, Inventario documental, Memorando, Planilla de radicación, Radicación de comunicaciones oficiales, Recepción de comunicaciones oficiales, Registro de comunicaciones*

Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

			oficiales, Serie documental, Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) y Tabla de retención documental.
		Condiciones Generales	Se incluyen las siguientes condiciones generales: **1.** *El servicio de outsourcing y mensajería expresa es de uso exclusivamente institucional, por lo tanto no se recepcionara en la ventanilla única de radicación documentos personales de los Servidores Públicos y Contratistas (extractos bancarios, afiliaciones a revistas o periódicos, invitaciones a eventos, entre otros)* **2.** *Las comunicaciones oficiales serán radicadas de manera centralizada y normalizada en la sede administrativa de la Entidad no se deben tramitar de manera personal con otros operadores de mensajería, ni gestionar sin este proceso.* **3.** *Todas las comunicaciones deberán ser radicadas en la ventanilla única de correspondencia y consultadas por el personal autorizado en cada dependencia a través del aplicativo de la Entidad GOOBI (Gobierno, sistema de gestión de recursos públicos GRP) evitando la impresión y duplicidad innecesaria de los documentos y aplicando adecuadamente la política de cero papel.* **4.** *El presente proceso para la administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad velará por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se reservan números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en el estricto orden de recepción de los documentos.* **5.** *En el momento en que se presenten errores en la numeración de los actos administrativos del Instituto (comunicaciones oficiales internas, recibidas y enviadas), circulares y resoluciones, se dejará constancia por escrito en el formato FO-015 Acta de anulación numeración actos administrativos.* **6.** *Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia radicada de forma física o electrónica.* **7.** *El aplicativo del Instituto cambia automáticamente el consecutivo de radicación finalizada cada anualidad iniciando su numeración en 1 (uno), por lo tanto, la Subdirección Administrativa y Financiera con el apoyo de la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico efectuarán el respectivo backup de seguridad de la información de la vigencia anterior, aplicando las políticas de conservación y preservación de esta serie documental de acuerdo a los tiempos y procedimientos establecidos en la Tabla de Retención Documental de la Entidad.* **8.** *Los siguientes códigos serán registrados en el momento de producir las comunicaciones oficiales internas y las comunicaciones oficiales enviadas:*

DEPENDENCIA	*CÓDIGO DE LA DEPENDENCIA*
DIRECCIÓN GENERAL	*1101*
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	*110201*
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	*110301*
SUBDIRECCION DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATÉGICO	*110401*

SUBDIRECCIÓN JURÍDICA Y DE CONTRATACIÓN	*110501*
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	*110601*
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	*110701*
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y COMERCIALIZACIÓN	*110801*
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	*110901*

9. *Toda acción de mejora a los formatos FO-069 MEMORANDO, FO-067 CIRCULAR, FO-066 RESOLUCIÓN y FO-068 CARTA debe ser solicitada a través de la dirección de correo electrónico gestiondocumental@ipes.gov.co - Subdirección Administrativa y Financiera, responsable de su actualización y modificación.*
10. *La solicitud de certificación de contratos será expedida únicamente por la Subdirección Jurídica y de Contratación, la certificación laboral y todas aquellas certificaciones documentales requeridas por los usuarios internos y externos por la Subdirección Administrativa y Financiera del Instituto.*
11. *Para la radicación de las comunicaciones oficiales internas y enviadas se debe diligenciar y allegar a la Unidad de Correspondencia el formato FO-075 planilla de comunicaciones oficiales enviadas e internas, instrumento que permite realizar el seguimiento de los registros de correspondencia. Igualmente en el momento en que se presenten fallas en los servicios electrónicos del sistema de radicación o de energía de la Entidad el operado de mensajería utilizará manualmente el formato FO-125 planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas para la radicación*
12. *Las dependencias realizarán el reparto interno de las comunicaciones (memorandos y cartas recibidas) a los responsables de su trámite y respuesta para ello diligenciaran el formato FO-268 Control de comunicaciones oficiales recibidas e internas*
13. *Para las solicitudes en general relacionadas con el Talento Humano de la Entidad se deben diligenciar los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión – MIPG del Instituto, no obstante para los casos de incapacidades que se generan por dos (2) días las mismas serán enviadas con su respectivo soporte al correo electrónico talentohumano@ipes.gov.co y aquellas que superan este tiempo deberán ser radicadas adjuntado el documento original en la ventanilla de la Unidad de Correspondencia de la Entidad.*
14. *Las comunicaciones oficiales del Instituto una vez registradas en el aplicativo de la Entidad generan los siguientes códigos de radicación:*

CÓDIGO DE RADICACIÓN	***CONCEPTO***
00110-812-xxxxx	*Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales recibidas*
00110-813-xxxxx	*Número con el que se identifican las Facturas*

Elaboró:	Reviso:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

			00110-814-xxxxx — *Número con el que se identifican los Derechos de Petición* *00110-816-xxxxx* — *Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales enviadas* *00110-817-xxxxx* — *Número con el que se identifican las comunicaciones oficiales internas* **15.** *Los anteriores códigos de radicación y el código del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, se deben registrar en el área de asunto en el momento de dar respuesta a las comunicaciones oficiales internas (memorando) y enviadas (carta), con el objetivo de realizar control y seguimiento. Ejemplo: Asunto: Rad. IPES 00110-817-002511. Requerimiento 801558 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, información que será verificada por la Unidad de Correspondencia en el momento de recepcionar los documentos para su radicación* **16.** *Los horarios establecidos para la radicación de las comunicaciones oficiales del Instituto son:* *TIPO DE COMUNICACIÓN* — *HORARIO* *Comunicaciones oficiales recibidas* — *8:00 a.m a 5:00p.m* *Comunicaciones oficiales enviadas* — *8:00 a.m a 5:00 p.m* *Comunicaciones oficiales internas* — *8:00 a.m a 5:00 p.m* **17.** *No se radicarán las comunicaciones de carácter informativo y personal, al igual que las publicaciones seriadas (libros, revistas, folletos, periódicos, entre otros), invitaciones y tarjetas.* **18.** *La aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD) para el proceso de radicación se implementará de manera conjunta con la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico teniendo en cuenta para ello las herramientas ofimáticas proporcionadas por la Entidad.* *De otra parte de manejo la siguiente estructura:* *Planeación* *Producción: Dentro de este proceso se hizo referencia a las comunicaciones oficiales internas.* *Gestión y Trámite: En el cual se incluyeron los procedimientos de Comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.*
		Descripción del Procedimiento	Se ajusta el flujograma acorde a la razonabilidad y secuencia de las actividades y los responsables
		Tabla Descriptiva del Procedimiento	Ajuste de las actividades acorde razonabilidad de la gestión, la normatividad vigente, determinando responsables, registros , puntos de control de forma expresa.
		Documentos Asociados	Se incluyen los siguientes documentos asociados al procedimiento que hacen parte de los registros y evidencias para la trazabilidad del mismo: • *FO-066 RESOLUCIÓN, documento mediante el cual se resuelven decisiones técnicas y administrativas del Instituto.* • *FO-015 Anulación numeración actos administrativos.*

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Myriam Stella Forero Chiguazuque Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Vivian Lilibeth Bernal Izquierdo Subdirectora Administrativa Financiera

			• *FO-068 CARTA - Comunicaciones Oficiales Masivas, formato manejado para las comunicaciones enviadas a nuestros usuarios de forma masiva.* • *FO-075 Planilla de comunicaciones oficiales enviadas e internas.* • *FO-125 Planilla de reparto de comunicaciones recibidas e internas.* • *FO -268 Control de comunicaciones oficiales recibidas e internas.*
		Marco Normativo	Se referencian las normas que aplican dentro del procedimiento: ***Ley 594 de 2000:*** *"Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones"* ***Ley 1712 de 2014:*** *"Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones"* ***Decreto 1080 de 2015:*** *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura"* ***Acuerdo 60 de 2001:*** *"Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas"* ***Circular 5 de 2012:*** *"Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel"* ***Resolución 239 2013:*** *"Por la cual se crea el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo -SIGA del Instituto para la Economía Social – IPES"* ***Resolución 564 2018:*** *"Por el cual se crea el Comité de Gestión y Desempeño del Instituto para la Economía Social se dicta su reglamento y se derogan unas disposiciones, deroga la Resolución 169 de 2013 "Por la cual se regula el Comité Interno de Archivo del Instituto para la Economía Social -IPES y se deroga la Resolución IPES N. 13 de 2009"*