

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

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 recibidas o 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 Asesora de Control Interno y el/la Jefe de la Oficina de Comunicaciones serán los responsables de dar respuestas precisas, claras, concretas y oportunas a las comunicaciones oficiales de la Entidad.

El /la Profesional con funciones de Gestión Documental es él/la responsable de coordinar el proceso de Administración de las comunicaciones oficiales de la Entidad.

Los/las Profesionales de las dependencias del Instituto serán los responsables de proyectar respuestas precisas, claras, concretas y oportunas a las comunicaciones oficiales de la Entidad.

El personal Técnico de Gestión Documental es el responsable de recepcionar, radicar y distribuir las comunicaciones oficiales de la Entidad.

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

El personal encargado de dar respuesta y proyectar las comunicaciones oficiales a los usuarios, mantendrá actualizada la base de datos donde se registran los nombres, dirección, teléfonos y correos electrónicos de los beneficiarios con el objetivo de disminuir el impacto en la entrega y devolución de los oficios.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

4. CONDICIONES GENERALES

A continuación se relacionan las condiciones generales que se deben realizar en el procedimiento:

El servicio de mensajería expresa es de uso exclusivamente institucional.

Todas las comunicaciones deberán ser consultadas por el personal autorizado a través del aplicativo de la Entidad SIAFI (Sistema de Información Administrativo y Financiero Integrado), evitando la impresión y duplicidad innecesaria de estos documentos.

4.1 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 documental¹

Cada una de las Dependencias de la Entidad debe aplicar los siguientes procedimientos 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”*. Y de igual forma el procedimiento 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”*. Los cuales regulan la elaboración de los registros que se deben producir de acuerdo a la misionalidad del Instituto.

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

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Versión 02
		Fecha 2/11/2016

4.2 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 esperados²

Se debe dar 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 y tiene por objetivo *“Establecer la estructura que deben tener los documentos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la entidad y la codificación de los mismos, para asegurar que se presenten de una forma estándar y sean identificados fácilmente”*.

Para todas las comunicaciones Oficiales que son elaboradas o producidas por los Funcionarios del Instituto se deben utilizar los siguientes formatos comunes, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión del Instituto:

- FO-067 CIRCULAR, este formato se utiliza para dar a conocer información de carácter e interés general.
- FO-068 CARTA, este formato se utiliza para las comunicaciones externas
- FO-069 MEMORANDO, este formato se utiliza para las comunicaciones internas.

Las comunicaciones oficiales en su producción se identificarán con el código de cada dependencia, así:

DEPENDENCIA	CODIGO DE LA DEPENDENCIA
DIRECCIÓN GENERAL	1101
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	110201
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO	110301
SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANALISIS ESTRATEGICO	110401
SUBDIRECCIÓN JURIDICA Y DE CONTRATACIÓN	110501
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	110601
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN REDES SOCIALES E INFORMALIDAD	110701
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO, SERVICIOS EMPRESARIALES Y	110801

² Decreto 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del Estado". Artículo 9 Procesos de Gestión Documental.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Versión 02
		Fecha 2/11/2016

DEPENDENCIA	CODIGO DE LA DEPENDENCIA
COMERCIALIZACIÓN	
SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Y EMPLEABILIDAD	110901

4.3 RECEPCIÓN



Conjunto de operaciones de verificación y control que el instituto realiza para la admisión de los documentos que le son remitidos por personas naturales o jurídicas.

Todas las comunicaciones deben ser radicadas en la ventanilla de la Unidad de Correspondencia único punto de recepción, radicación y trámite de las comunicaciones oficiales de la Entidad, en los siguientes horarios:

TIPO DE COMUNICACIÓN	HORARIO
Comunicaciones oficiales recibidas	7:00 a.m a 5:00p.m
Comunicaciones oficiales enviadas	7:00 a.m a 5:00 p.m
Comunicaciones oficiales internas	7:00 a.m a 5:00 p.m

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.

La aplicación de la Tabla de Retención Documental (TRD) para el proceso de radicación se implementará, una vez cuente con la aprobación del Comité Interno de Archivo de la Entidad y estén convalidadas por el Consejo Distrital de Archivos.

Las comunicaciones oficiales del Instituto registran en el sello de radicación los siguientes códigos. Es importante enunciar este número completo en el asunto de los oficios enviados a terceros y en los memorandos con el objetivo de realizar control y seguimiento.

CODIGO DE RADICACIÓN	CONCEPTO
00110-812-xxxxx	Número con el cual se registran las comunicaciones oficiales recibidas
00110-813-xxxxx	Número con el cual se registran a las Facturas

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

00110-814-xxxxx	Número con el cual se registran los Derechos de Petición
00110-815-xxxxx	Número con el cual se registran las Quejas, Reclamos y Sugerencias
00110-816-xxxxx	Número con el cual se registran las comunicaciones enviadas
00110-817-xxxxx	Número con el cual se registran las comunicaciones internas

No se reservarán ni anularán números de radicación. Cuando existan inconsistencias en esta actividad se dejará constancia por escrito, con su respectiva justificación.

Al inicio de cada año se realizará la radicación consecutiva de las comunicaciones oficiales del Instituto, empezando por el número uno y utilizando el aplicativo de la Entidad.

4.3.1 COMUNICACIONES 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 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 donde se deba enviar respuesta, correo electrónico y asunto correspondiente.

Para los casos en que la comunicación 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.

4.4 DISTRIBUCIÓN



Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Versión 02
		Fecha 2/11/2016

La Unidad de correspondencia realizará durante el día cuatro (4) recorridos en 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.

4.5 GESTIÓN Y TRAMITE



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 asunto³

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

TIPOLOGIA	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 petionario sobre una materia sometida a actuación administrativa en la Entidad.	Quince (15) días hábiles

³ Decreto 2609 de 2012 "Por el cual se reglamenta el título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de gestión documental para todas las entidades del Estado". Artículo 9 Procesos de Gestión Documental.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

TIPOLOGIA	TIEMPO
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 Funcionarios	Quince (15) días hábiles
Reclamos: sobre el incumplimiento o irregularidad de alguno de los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles
Solicitudes del Concejo por control político	Tres (3) días hábiles
Sugerencias: Para la mejora continua de los servicios prestados por la Entidad	Quince (15) días hábiles

Teniendo en cuenta estos tiempos de respuesta, las comunicaciones oficiales deben estar en la Unidad de Correspondencia para su radicación oportuna el tercer (3) día hábil antes de su vencimiento.

Los Funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones internas y externas que produce la entidad 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) delegará en un Funcionario 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 Funcionarios de la Entidad.
- Los Funcionarios y Contratistas de la Entidad que reciban memorandos, darán respuesta a los mismos siempre y cuando hayan sido dirigidos título personal y en el ejercicio de sus funciones u obligaciones.
- 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, 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 radicación de la Entidad.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

Los anexos enunciados en las comunicaciones oficiales deben estar completos y foliados (carpetas, cd, planos, registros fotográficos, entre otros).

4.5.1 COMUNICACIONES INTERNAS

Para la radicación de las comunicaciones oficiales internas se utiliza el formato FO - 069 (memorando), el cual hace parte del Sistema Integrado de Gestión; su producción se realiza en un original y de generarse copias adicionales, éstas deben ser remitidas a sus destinatarios a través del correo electrónico.

La estructura del documento debe contener los datos registrados en el formato, no se deben omitir o agregar datos utilizando otros mecanismos.

El formato de memorando se utiliza exclusivamente para temas de carácter institucional.

Las Circulares se generan en el formato FO-067, deben ser numeradas consecutivamente y radicadas en la Unidad de Correspondencia. Para su divulgación la dependencia productora tramitara con la Oficina Asesora de Comunicaciones el trámite pertinente y las mismas serán publicadas en la página Web de la Entidad de acuerdo con su clasificación.

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 y publicadas para su consulta a través del Sistema Integrado de Gestión del Instituto.

Las Resoluciones serán numeradas por la Dirección General de la Entidad siempre y cuando estén debidamente revisadas, aprobadas y firmadas por su signatario(a). Igualmente, serán publicadas para su consulta a través del Sistema Integrado de Gestión y en la página Web de la Entidad de acuerdo con su clasificación.

La Certificación de Contratos ejecutados por el Instituto será expedida únicamente por la Subdirección Jurídica y de Contratación y la Certificación Laboral por la Subdirección Administrativa y Financiera de la Entidad.

4.5.2 COMUNICACIONES ENVIADAS

Los Funcionarios deben diligenciar adecuadamente el formato FO-068 (Carta), registrando la totalidad de la información del destinatario (Nombres y apellidos del destinatario, dirección correcta de residencia, indicando si es sur o norte); teléfono celular o fijo y ciudad de destino.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

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 SIAFI y Respuesta radicado 1084642015 para el Sistema SDQS; si se requieren los dos asuntos en una mismas comunicación se deben registrar.

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 sin excepciones.

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

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 a los usuarios las comunicaciones oficiales de respuesta a sus requerimientos siempre y cuando los mismos hayan suministrado y autorizado este procedimiento.

Las comunicaciones devueltas por diversos motivos (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros.), serán entregadas oportunamente por la Unidad de Correspondencia a las dependencias generadoras para su verificación y corrección. De ser requerido por las áreas, se remitirán nuevamente a los respectivos usuarios a través de este servicio.

Las comunicaciones oficiales enviadas a los usuarios externos, que por diferentes motivos no hayan sido entregadas a sus destinatarios, deben ser publicadas por edicto a través de la Subdirección productora de las mismas en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones.

5. DEFINICIONES

- **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.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

- **Circular:** comunicación interna o externa 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 funcionario. 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 funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Memorando:** comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad.
- **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.

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Fecha 2/11/2016

- **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 funcionario 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.



PROCEDIMIENTO

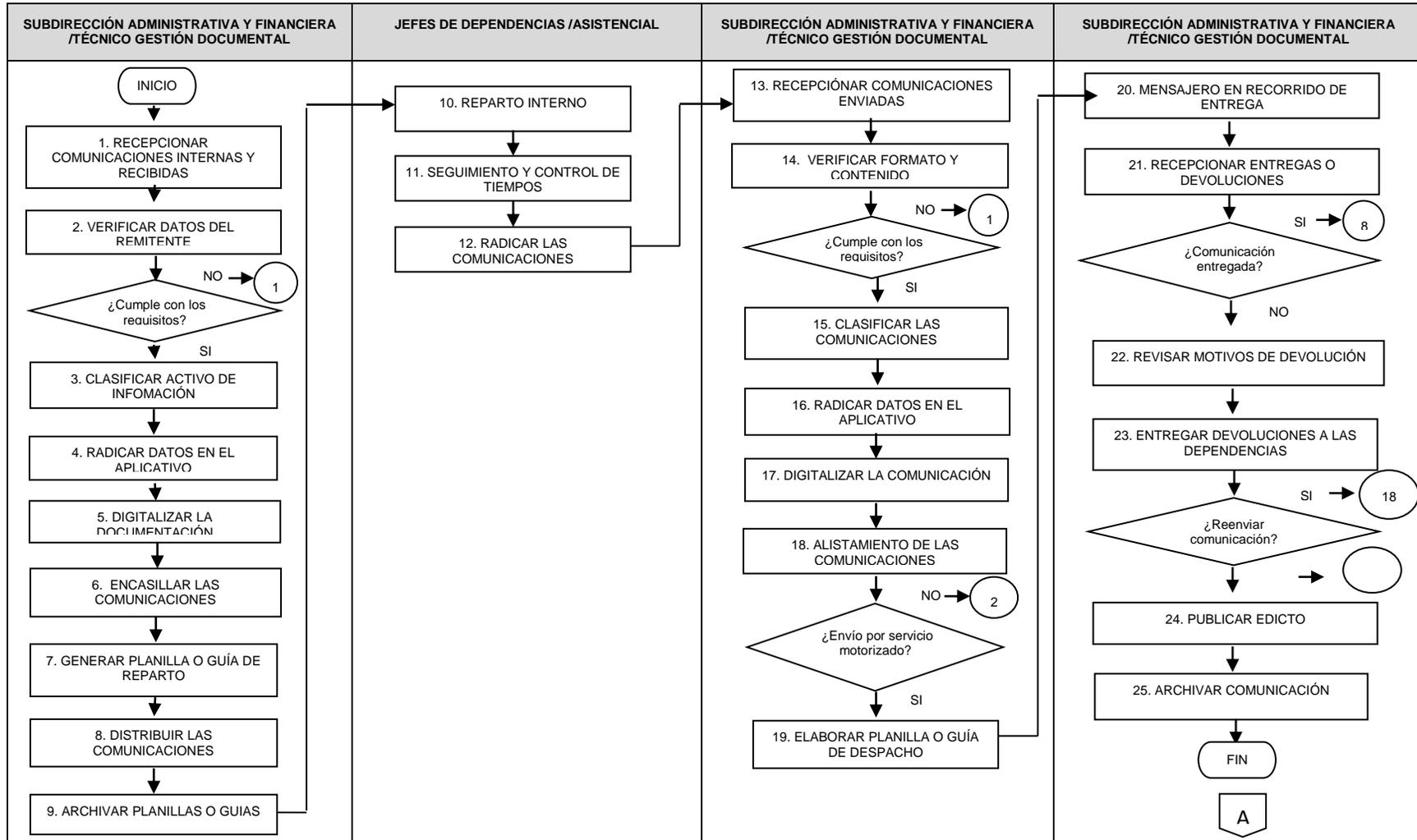
ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES
OFICIALES

Código PR-064

Versión 02

Fecha 2/11/2016

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Código PR-064

Versión 02

Fecha 2/11/2016

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA /TÉCNICO GESTIÓN DOCUMENTAL	JEFES DE DEPENDENCIAS /ASISTENCIAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA /TÉCNICO GESTIÓN DOCUMENTAL	SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA /TÉCNICO GESTIÓN DOCUMENTAL
		<pre>graph TD; A[A] --> B[26. REALIZAR ALISTAMIENTO DE SOBRES]; B --> C[27. ELABORAR BASE DE DATOS]; C --> D[28. DILIGENCIAR ORDEN DE SERVICIO]; D --> E[29. ENTREGAR MENSAJERIA EXPRESA]; E --> F{¿Comunicación entregada?}; F -- SI --> G((8)); F -- NO --> H((23));</pre>	

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código PR-064
		Versión 02
		Fecha 2/11/2016

6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

6.1.1 Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Oficiales Recibidas e Internas

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
1	RECEPCIONAR COMUNICACIONES INTERNAS Y RECIBIDAS	Recepcionar los documentos que llegan a la Entidad de manera presencial o digital	Técnico Gestión Documental		Documento físico	6 segundos
2	VERIFICAR LOS DATOS DEL REMITENTE	Verificar que las comunicaciones oficiales contenga los datos del remitente teniendo en cuenta las condiciones generales del proceso	Técnico Gestión Documental		Documento físico	6 segundos
3	CLASIFICAR DE ACTIVO DE INFORMACIÓN	Clasificar las comunicaciones oficiales, teniendo en cuenta el activo de información al que corresponda (Derecho de Petición, Queja, reclamo, sugerencia, requerimiento, memorando entre otros)	Técnico Gestión Documental		Documento físico	6 segundos
4	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.	Técnico Gestión Documental		Base de datos	10 segundos
5	DIGITALIZAR LA COMUNICACIÓN	Digitalizar el documento y adjuntarlo en el aplicativo de la Entidad	Técnico Gestión Documental		Documento físico	10 segundos
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 y distribución.	Técnico Gestión Documental		Documento físico	5 minutos
7	GENERAR PLANILLA O GUÍA DE REPARTO	Generar e imprimir la planilla o guía de reparto de comunicaciones para la entrega de las mismas a las Dependencias.	Técnico Gestión Documental		Documento físico	10 segundos
8	DISTRIBUIR LAS COMUNICACIONES	Realizar los recorridos de entrega a las dependencias establecidos en las condiciones generales del proceso evitando represamientos	Técnico Gestión Documental		Planilla de recorrido	1 hora
9	ARCHIVAR PLANILLAS O GUÍAS	Archivar la planilla o guía en orden cronológico, teniendo en cuenta el proceso de archivo establecido por la Entidad	Técnico Gestión Documental		Planilla o guía	1 hora

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	
	Código PR-064	Versión 02
		Fecha 2/11/2016

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
10	REPARTO INTERNO	Realizar el reparto interno de las comunicaciones para su respectivo trámite y respuesta	Jefe de dependencia o Asistente		Documento físico	30 minutos
11	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TIEMPOS	Efectuar el seguimiento al contenido de la comunicación oficial y el tiempo de respuesta	Asistencial de la dependencia		Documento físico	10 días
12	RADICAR LAS COMUNICACIONES OFICIALES	Allegar a la Unidad de Correspondencia la comunicación de respuesta a la solicitud	Asistencial de la dependencia		Documento físico	20 minutos

6.1.2 Recepción, Radicación y Distribución de Comunicaciones Enviadas

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
13	RECEPCIÓN COMUNICACIONES ENVIADAS	Recepcionar las comunicaciones oficiales allegadas por las dependencias para su envío a terceros con su respectiva planilla de control	Técnico Gestión Documental		Documento físico	6 segundos
14	VERIFICAR FORMATO Y CONTENIDO	Verificar que la comunicaciones oficiales cumpla con los requisitos establecidos en las condiciones generales del proceso	Técnico Gestión Documental		Documento físico	6 segundos
15	CLASIFICAR LAS COMUNICACIONES	Clasificar y priorizar las comunicaciones enviadas a Entes de control, Alcaldías, Juzgados, y aquellas que sean apremiantes.	Técnico Gestión Documental		Documento físico	10 minutos
16	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.	Técnico Gestión Documental		Base de datos	10 segundos
17	DIGITALIZAR LA COMUNICACIÓN	Digitalizar el documento y adjuntarlo en el aplicativo de la Entidad	Técnico Gestión Documental		Documento físico	10 segundos
18	ALISTAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES	Realizar el alistamiento de las comunicaciones oficiales por zonas de reparto y entrega (norte, sur, centro moto y centro a pie) o su entrega por mensajería expresa	Profesional Universitario		Documento físico	30 minutos



PROCEDIMIENTO

ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES
OFICIALES

Código PR-064

Versión 02

Fecha 2/11/2016

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
19	ELABORAR PLANILLA O GUIA DE DESPACHO	Elaborar y entregar la planilla o guía de despacho con las respectivas comunicaciones a los mensajeros motorizados y el mensajero a pie	Profesional Universitario		Planilla o guía	30 minutos
20	MENSAJERO EN DE RECORRIDOS DE ENTREGA	La mensajería motorizada y el mensajero a pie realizan los recorridos de entrega por zonas (norte, sur y centro)	Mensajero		Planilla o guía	24 horas
21	RECEPCIONAR ENTREGAS O DEVOLUCIONES	Recepcionar las pruebas de entrega o devoluciones de las comunicaciones oficiales enviadas	Profesional Universitario		Documento físico	30 minutos
22	REVISAR MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN	Clasificar las comunicaciones por motivo de devolución (dirección incorrecta, destinatario no reside, dirección deficiente, entre otros)	Profesional Universitario		Documento físico	30 minutos
23	ENTREGAR LAS DEVOLUCIONES A LAS DEPENDENCIAS	Entregar en cada una de las dependencias con su respectivo reporte las comunicaciones que por diversos motivos no pudieron ser entregadas a su destinatario	Técnico Gestión Documental		Planilla de recorrido	1 hora
24	PUBLICAR EDICTO	Publicar en los medios establecidos por la norma y la Entidad las comunicaciones que no llegaron a su destinatario	Asistencial de la dependencia		Documento físico	1 día
25	ARCHIVAR COMUNICACIÓN	Archivar las pruebas de entrega por orden de servicio para su posterior consulta, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la Entidad.	Técnico Gestión Documental		Documento físico	1 hora
26	REALIZAR ALISTAMIENTO DE SOBRES	Realizar el alistamiento de cada una de las comunicaciones que serán enviadas a través de la mensajería expresa, guardando las mismas dentro de sobres con ventanilla y registrando el respectivo número de radicación en cada una de ellas	Técnico Gestión Documental		Documento físico	1 hora
27	ELABORAR BASE DE DATOS	Elaborar la base de datos de los oficios que serán enviados a través de la mensajería expresa.	Profesional Universitario		Base de datos	1 hora

	PROCEDIMIENTO	
	ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	
	Código PR-064	Versión 02
		Fecha 2/11/2016

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Hora o fracción de hora)
28	DILIGENCIAR ORDEN DE SERVICIO DE	Diligenciar en la respectiva Orden de Servicio el total de envíos urbanos, nacionales e internacionales.	Profesional Universitario		Documento físico	1 minuto
29	ENTREGAR MENSAJERIA EXPRESA	Entregar las comunicaciones con su respectiva Orden de Servicio a la mensajería expresa	Profesional Universitario		Documento físico	10 minutos

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

FORMATOS

- FO-068 CARTA, este formato se utiliza para las comunicaciones externas
- 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.

INSTRUCTIVOS

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

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	30/09/2015		
02	2/11/2016	Varios	Se actualizaron los componentes de planeación, producción, distribución, recepción, gestión y trámite