1. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para el envío de las comunicaciones oficiales a los diferentes destinatarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la Clasificación de los radicados por modalidad de envío, y finaliza con la organización y archivo las guías de entrega de comunicaciones oficiales enviadas.

Aplica para la Dirección General, Regionales y Centros Zonales.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN:

3.1. El envío de la correspondencia de la entidad se realizará de manera centralizada en las áreas de correspondencia de la Sede de la Dirección general, Regionales y Centros Zonales.

3.2. Los horarios de envíos de las comunicaciones oficiales en las diferentes sedes Regionales y Centros Zonales, está sujeto a lo que este acordado con los operadores del servicio.

3.3. Queda prohibido el uso de sellos en las comunicaciones de tipo oficial, según lo dispuesto en la Ley 962 de 2005, artículo 20, "*En el desarrollo de las actuaciones de la Administración Pública, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, salvo los que se requieran por motivos de seguridad…*"

3.4. Las comunicaciones oficiales masivas con destinos internacionales necesariamente deben contener la información completa del destinatario como; nombre de la empresa, nombre de contacto, dirección completa, teléfono, código postal, correo electrónico, ciudad, provincia, estado, comuna, localidad y país, sin esta información no se podrá proceder con la recepción, radicación y distribución, por cuanto son datos requeridos por el operador postal Internacional.

PÚBLICA

3.5. Se debe contar con una base de datos actualizada con la información de los envíos realizados diariamente, bien sea con destino nacional o internacional, con el fin de aportar pruebas de entrega, (guías de entrega del operador postal con firma legible o sello de recibido del destinatario), en caso de que estas sean solicitadas por alguna dependencia.

3.6. A través del operador de correo se debe garantizar la seguridad, custodia y envío de la información, mediante actividades de seguimiento a la prestación de este servicio con el fin de buscar su mejoramiento continuo.

3.7. El área que elabora los documentos deberá indicar al área de correspondencia la prioridad o la modalidad de envío con el que se deberá enviar la comunicación. Por su parte el área de correspondencia analizará la pertinencia de la modalidad de envío seleccionada y realizará las recomendaciones necesarias.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Inicio		
1	Clasificar radicados por modalidad de envío	Clasificar los documentos a enviar según modalidad de envío: • Correo certificado: modalidad de envío que sólo puede ser recibida por el destinatario de la comunicación ya que debe firmar la guía de entrega siendo ésta una prueba judicial. También aplica a regiones de difícil acceso. • Postexpress: Envío a ciudades capitales y ciudades intermedias de fácil acceso. • Motorizado o Entrega a la mano: hace referencia a la distribución de documentos de carácter urgente a entidades o personas naturales dentro del perímetro urbano. • Entre sedes (Corra): modalidad de servicio que se usa para el envío o recepción de correo entre la sede de la Dirección General, sedes regionales y los centros zonales.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Documentos clasificados
2	Realizar el ensobrado, rotulado o embalaje	Realizar el ensobrado de los documentos por modalidad de envío, el rotulado de anexos que por sus dimensiones requieren de un sobre adicional o el embalaje de cajas que hagan parte del envío.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	N/A
3	Generar planilla de envíos	Generar la planilla de envío a través del sistema de gestión documental, el cual asigna a cada planilla un número único.	Técnico Grupo de Gestión Documental	Reporte de aplicativo

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		Se descarga el archivo de generación de planillas y guías del sistema con la relación de las planillas generadas y sus envíos asociados. **Nota**: el aplicativo cuenta con la opción de modificar envío en caso de haber cometido alguna equivocación en la asignación del modo de envío.	Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro	
4	Generar orden de servicio para el envío	Generar la orden de servicio (imposición) para el envío desde el sistema del operador de correo, para ello se debe cargar al sistema el archivo generado en el paso anterior. El sistema del operador de correo genera las órdenes de servicio a ser gestionadas por cada modalidad de envío. La entidad deberá conservar la copia de las planillas firmadas por el operador postal que va a realizar la entrega.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Órdenes de servicio
4	Generar e imprimir las guías de los envíos	Generar e imprimir las guías de los envíos en el sistema del operador de correo. Las guías generadas se adjuntan a la comunicación correspondiente para su envío.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Guías de envío
5	Actualizar información con guías	Actualizar información con guías en el sistema de gestión documental. Se genera y descarga archivo plano en el sistema del operador de correo y esta información es cargada al sistema de gestión documental de la entidad con el fin de asociar la información de la guía de envío a cada radicado.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	N/A
6	Realizar la entrega de las comunicaciones	Realizar la entrega de las comunicaciones a través del operador del servicio de correo contratado por la Entidad según modalidad de envío.	Operador del servicio de correspondencia	N/A
7 P.C	Realizar seguimiento a la entrega de comunicaciones oficiales	Realizar seguimiento a la entrega de comunicaciones oficiales, según modalidad de envió, a través de la planilla de entrega y guías de envío.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Reporte de aplicativo
8 P.C	Controlar la devolución de comunicaciones oficiales	Controlar la devolución de comunicaciones oficiales. Dentro de las causales del operador del servicio de correo, se analizarán los casos y se hará reclamación	Técnico Grupo de Gestión Documental	Reporte de aplicativo

PÚBLICA

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		cuando se determine que la causal asociada no es válida. Cuando la causal asociada a la devolución es válida se hará la devolución del documento al área productora.	Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	
9	Recepcionar las guías de entrega de comunicaciones oficiales	Recepcionar las guías de entrega, observando que en ellas se registre el nombre del destinatario de la comunicación oficial remitida por el ICBF y la fecha (claros y legibles).	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Guías de entrega
10	Organizar y archivar las guías de entrega de comunicaciones oficiales enviadas	Las guías de entrega de las comunicaciones oficiales enviadas se deben organizar y archivar de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de organización de archivos.	Técnico Grupo de Gestión Documental Técnico Grupo Administrativo o de Soporte de la Regional Técnico Centro Zonal	Guías de entrega
Fin				

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL

Comunicaciones oficiales enviadas y entregadas al destinatario.

6. DEFINICIONES:

ANEXOS: número de folios, expedientes, legajos, libros, revistas, objetos u otros, que acompañan a la comunicación oficial y que por lo mismo se deben citar en la comunicación.

COMUNICACIONES OFICIALES: son todas aquellas comunicaciones recibidas y/o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del soporte utilizado.

CORRESPONDENCIA ENVIADA: Documentos de salida producidos o generados por las diferentes dependencias de la Entidad en desarrollo de sus funciones, los cuales tienen un destino externo o interno.

ENSOBRAR: Meter en un sobre cartas, impresos.

ENTREGA PERSONAL: Cuando la comunicación es entregada por el mensajero de la Entidad o quien haga sus veces.

PÚBLICA

ENTREGA EN VENTANILLA: Cuando la comunicación se entrega directamente al destinatario o su autorizado en las instalaciones de la Entidad.

PRUEBAS DE ENTREGA: Es todo registro o soporte de la entrega realizada.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES: 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.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: procedimiento por medio del cual, las dependencias ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producida.

SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL: Sistemas de información que permite almacenar, administrar y controlar el flujo de documentos, sean estos soportados en medios físicos y/o electrónicos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Matriz de requisitos legales Dirección Administrativa
- Manual de usuario de Aplicativo.
- Procedimiento organización de archivos de gestión.

.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
N/A	N/A

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
N/A	N/A	N/A

PÚBLICA