	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
	ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	Versión 1.0	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que garanticen la adecuada producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de las comunicaciones oficiales del ICBF, mediante las cuales se optimice el manejo de la información organizacional en la Sede de la Dirección General, las Regionales y los Centros Zonales.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción y verificación de las comunicaciones oficiales en el ICBF por cualquier medio disponible y finaliza con la generación del Informe de seguimiento de operaciones realizadas. **Este instructivo aplica en la Sede de la Dirección General, las Regionales y los Centros Zonales**

3. 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.

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.

CARTA: Comunicación externa utilizada para comunicarse con entidades externas.

CÓDIGO: Identificación numérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.

COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS: Comunicaciones oficiales que produce el ICBF para personas naturales o jurídicas.


COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS: Comunicaciones oficiales entre dependencias, sede de la dirección general, regionales y centros zonales, comprende los tipos documentales indicados en la Guía de gestión documental (memorando, resolución, acta)

COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS: Comunicaciones recibidas en el ICBF, por los diferentes medios: correo electrónico, página web, presencial, de acuerdo a las funciones y actividades que le son propias

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 INTERNAS ENVIADAS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario persona natural o jurídica distinta al ICBF.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
	ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	Versión 1.0	Página 2 de 8

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

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: Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

DOCUMENTO PÚBLICO: Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

GRUPO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - GGD: Unidad administrativa del ICBF, encargada de la planeación y desarrollo de la gestión documental.

GUÍA DE CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES: es el documento que da las directrices para conformación de expedientes electrónicos, es resultado de las reuniones entre outsourcing y la entidad, toma como base en las Tablas de Retención Documental.

MEMORANDO: Comunicación interna utilizada para comunicarse entre las dependencias del ICBF y sus servidores públicos o viceversa, sean estos de la sede nacional, regional o centro zonal.

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.

RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.


REGISTROS: Documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de actividades desempeñadas.

REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite 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.

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.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
	ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	Versión 1.0	Página 3 de 8

Las tablas de retención pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de las mismas. Las generales se refieren a documentos administrativos, comunes a cualquier administración; las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

TRÁMITE DE DOCUMENTOS: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

4. DESARROLLO

4.1 RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS

Para la recepción de documentos se realizan las siguientes actividades, dependiendo del medio de recibo:

4.1.1 Requisitos de recepción de comunicaciones oficiales

Según lo establece el artículo décimo del acuerdo 060 de 2001, las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar:

- La competencia.
- Cantidad de folios
- Los anexos (que estén completos y que los mencioné el documento).
- El destino.
- Los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite.
- Dirección donde se deba enviar respuesta.
- Asunto correspondiente.
- Firma.

Si es competencia de la entidad, se procederá a la recepción y radicación del mismo.

4.1.2 Recepción de documentos vía fax, correo electrónico, pagina web

El sistema automáticamente realiza la recepción

4.1.3 Recepción de comunicaciones oficiales por ventanilla.


Para la recepción de comunicaciones oficiales por ventanilla se realizan las siguientes actividades:

- Recibir el documento
- Capturar datos básicos
- Generar rótulo
- Generar radicado
- Asociar a la imagen del documento la descripción realizada anteriormente

4.1.4 Recepción de comunicaciones oficiales por empresas de mensajería.

Para la recepción de comunicaciones oficiales por empresas de mensajería se realizan las siguientes actividades:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
		Versión 1.0	Página 4 de 8

- Recibir el sobre o paquete al mensajero verificar el destinatario ICBF
- Colocar sello de recibido y fecha en la guía del mensajero
- Entregar la copia al mensajero
- Verificar que el contenido del sobre corresponda con lo mencionado en la guía. Si se presentan inconsistencias se dirige comunicación al remitente en la que se deja constancia del hecho y se devuelve la documentación que presenta inconsistencias en el sistema.

4.2 DIGITALIZACIÓN

Para la digitalización de las comunicaciones oficiales se realizan las siguientes actividades:

- Retirar a la documentación ganchos, material abrasivo y demás elementos que obstaculicen el escaneo.
- Colocar el documento en el escáner.
- Realizar la digitalización con los siguientes parámetros
 - Resolución de la imagen: 200 a 300 dpi
 - Formato PDF/A
 - Nitidez de la imagen: Blanco y Negro. Escala de grises cuando la imagen amerite usarlo
- Colocar gancho de presión, respetando el ordenamiento de la documentación
- Colocar en el casillero.

4.3 ORDENACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES Y ENTREGA AL ARCHIVO DE GESTION CENTRALIZADO

4.3.1 Ordenación de comunicaciones oficiales físicas

Se debe realizar ordenación de comunicaciones oficiales recibidas en físico que contemple lo siguiente:

- Ordenar los documentos por número de radicado en las unidades de conservación.
- Imprimir la relación de los documentos radicados en el día anterior
- Realizar las observaciones correspondientes

4.3.2. Recibir documentos

Al recibir la documentación de correspondencia el archivo de gestión centralizado debe:

- Sobre la lista realizar el chequeo de los documentos recibidos
- Trasladar la documentación al archivo de gestión centralizado
- Realizar las observaciones correspondientes


4.4 PRESTAMO DE DOCUMENTOS

En los casos que ameriten préstamo de originales, el servidor público y/o contratista deberá generar el registro de solicitud por medio del sistema.

El servidor público y/o contratista que asuma la custodia del original prestado responderá disciplinariamente por él, en caso de daño (parcial o total), robo o extravío.

El servidor público y/o contratista responsable en el Grupo de Gestión Documental o quien haga sus veces en el nivel regional o centro zonal deberá verificar la solicitud y registrar la entrega del documento.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
	ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	Versión 1.0	Página 5 de 8

Para efectos de control sobre los mismos por parte del Grupo de Gestión Documental, se debe dejar acuse de recibo por medio de mecanismos de identificación biométricos (huella digital) o autenticación del sistema y entregar documento de acuerdo al registro.

El préstamo de originales sólo aplicará a nivel interno, en ningún caso se prestará este servicio a usuarios externos. En todo caso se debe considerar los criterios de confidencialidad de la guía de activos de información.

4.5 RADICACION Y/O REGISTRO

4.5.1 Radicación

Para la radicación se deben capturar los siguientes datos dentro del sistema:

- Cantidad de folios
- Tipo y cantidad de Anexos
- Nivel de prioridad del documento
- Observaciones
- Tipo de recepción y/o envío

El sistema genera de manera automática la siguiente información

- Responsable procesamiento.
- Fecha y Hora de procesamiento.
- Punto de recepción
- El número de radicado

4.5.2. Registro


Para el registro se deben capturar los siguientes datos dentro del sistema:

Para comunicaciones oficiales recibidas / internas

- Fecha del documento.
- Medio de recepción y/o envío.
- Nombre de la(s) Dependencia(s) competente(s).
- Nombre del dignatario
- Nombre del remitente
- Dirección(es) del remitente
- Teléfono(s) del remitente
- Correo(s) electrónico(s) del remitente
- Municipio del remitente
- Departamento del remitente
- País del remitente
- Asunto del documento
- Campo de observaciones

Para comunicaciones oficiales enviadas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<p align="center">PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p align="center">ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA</p>	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
		Versión 1.0	Página 6 de 8

- Fecha del documento.
- Medio de envío.
- Nombre del Destinatario.
- Dirección del destinatario
- Municipio del destinatario
- Departamento del destinatario
- País del destinatario
- Nombre del remitente
- Dirección(es) del remitente
- Asunto del documento
- Campo de observaciones

4.6 DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO

Acorde a las funciones asignadas a cada una de las dependencias, estos se direccionan, desde el punto de captura y procesamiento del área de correspondencia.

La solución debe contemplar el mecanismo de acuse de recibo, es decir, dejar constancia de la notificación de haber abierto o recibido el documento. Igualmente debe contemplar la propiedad de generar comentarios, asignar tareas a un tercer funcionario, al cual se amerite trasladarlo.

4.6.1 Distribución de Comunicaciones Oficiales Recibidas

Si se trata de comunicaciones oficiales recibidas seguir los lineamientos descritos a continuación.

1. Identificar las áreas del ICBF de acuerdo a la competencia, usando los nombres o códigos asignados a cada una.
2. Enrutar las comunicaciones oficiales digitalizadas al área competente.
3. Reasignar las comunicaciones oficiales mal direccionados (Traslados).
4. Mantener actualizado el registro de control de entrega de documentos recibidos, notificaciones electrónicas de recepción.
5. Asignar el nivel de seguridad de la comunicación oficial de acuerdo a la política de seguridad de la información: [Privado (ultrasecreto), Grupo (secreto) o General (Público)].
6. Mantener actualizado el registro de la trazabilidad de las operaciones realizadas al documento electrónico.
7. Solicitud del documento físico de acuerdo a la política establecida para los tipos documentales.

4.6.2 Entrega de Comunicaciones Oficiales Internas/enviadas


1. Verificación de los datos comunicación oficial
2. Registro del entrega y recibo de la Comunicación Oficial a través del Sistema
3. Digitalizar Comunicación Oficial

4.6.3 Alistar comunicación oficial interna/enviada

Para el envío de documentos por empresas de mensajería se realizan las siguientes actividades:

1. Registrar tipo de envío (normal, certificado, especial....etc.)
2. Peso y porteo de documentos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
		Versión 1.0	Página 7 de 8

3. Métodos de empaque y/o embalaje
4. Generar planilla de envío de documentos
5. Control y firma de guías y planillas de entrega.
6. Registro de control del envío de documentos.

4.7 DEVOLUCION DE DOCUMENTOS DE CORRESPONDENCIA

Para la devolución de documentos de correspondencia se realizan las siguientes actividades:

- Recibir la documentación devuelta
- Actualizar y registrar motivo de devolución en el sistema
- Verificar si tiene inconsistencias
- Realizar los ajustes pertinentes o Notificar al remitente de la devolución.

Motivos de devolución

- Dirección no existe
- Dirección deficiente
- No existe numero
- Casa desocupada
- Destinatario desconocido
- Cerrado
- Destinatario Desconocido
- Destinatario Cambio de domicilio
- Destinatario Fallecido
- Rehusado
- Destinatario se traslado
- Destinatario no reside
- No existe empresa
- Zona de alto riesgo
- Sobre desocupado
- Fuera perímetro urbano

4.8 VERIFICACION COMUNICACIONES OFICIALES DIGITALIZADAS

Comprende los parámetros funcionales que se describen a continuación:


- Verificar que el tamaño del archivo sea inferior a 20 megabytes
- Verificar que la visualización sea legible, clara y entendible
- Verificar que tenga asociados los metadatos mínimos requeridos para los documentos electrónicos

4.9 GESTIÓN COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS/EXTERNAS

Deben cumplirse los siguientes pasos para dar respuesta a la solicitud o trámite

1. Verificar los antecedentes y compilación de información.
2. Registrar actuaciones en el sistema que de lugar a la producción del documento.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

	<p align="center">PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p align="center">ANEXO 5 INSTRUCTIVO CORRESPONDENCIA Y GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA</p>	ITxx.MPA1.P5	29/10/2012
		<p align="center">Versión 1.0</p>	<p align="center">Página 8 de 8</p>

4.10 CONSULTA DOCUMENTAL (ACTIVOS DE INFORMACION)

4.10.1 Formulación de la Consulta:

El servidor público y/o contratista debe definir sus consultas teniendo en cuenta el área a que pertenece, los trámites o procesos en los que interviene, los permisos establecidos para su perfil, entre otros aspectos, por lo que debe:

1. Determinar la necesidad y precisión de la consulta.
2. Determinar la competencia de la consulta (de acuerdo a los documentos de utilización establecidos en el perfil de usuario).
3. Seguir las condiciones de acceso. (el sistema debe contemplar las políticas de acceso a los documentos establecidas por el ICBF).
4. Contemplar la disponibilidad de información en términos de restricciones por reserva o por conservación.

4.10.2 Respuesta a Consulta:

La consulta de documentos, por parte de funcionarios de otras áreas o de los ciudadanos, se debe facilitar con los controles correspondientes. Si el interesado desea que se le expidan copias o fotocopias, éstas deberán ser autorizadas por el jefe de la respectiva oficina o quien haga sus veces y sólo se permitirá cuando la información no tenga carácter de reservado conforme a la Constitución Política y a las leyes.

Se deben tener en cuenta, los tiempos de respuesta (que deben ser parametrizables y controlables por el operador del sistema), para consultas que se realicen a los documentos que estén en trámite ó ubicados en los Archivos de Gestión y los ubicados a nivel del Archivo Central ICBF.

Para el caso del ICBF, se deben tener estadísticas de consulta a nivel del Archivo de Gestión, a nivel del Archivo Central, se deben consolidar las de todas las áreas.