

	Tipo de proceso:	Apoyo	Código:	COM-P-13	Versión:	1.0
	Proceso:	Información y Comunicación	Fecha aprobación:	19/11/2024		
	Procedimiento:	GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES QUE INGRESAN Y SALEN DEL ICC				
Productos:	Registro de entrega de tarjetas, revistas y libros					
Control de cambios						
Elaboró		Revisó		Aprobó		
Leidy Tatiana Vela Garces - contratista Diana Milena Rache - Auxiliar administrativa código 4044 grado 11 Maritza Andrea Rodríguez - Técnico operativo, código 1100 grado 08. Sergio León Perdomo - Técnico operativo, código 1100 grado 08. Brayan Felipe Moreira - Auxiliar administrativo, código 4044 grado 13. Del Grupo de Gestión Documental		Marisol Montoya Sánchez - Auxiliar administrativo del Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano Jessica Lorena Murcia Vanegas - Contratista Grupo de Planeación y Relacionamento con el Ciudadano		Jorge David Sabogal Jiménez - Profesional especializado código 2028 grado 12 - Coordinador del Grupo de Gestión Documental		
Versión	Descripción				Fecha	
1.0	Se crea el procedimiento para registrar, gestionar y vincular el trámite de las comunicaciones oficiales que ingresan y salen del Instituto Caro y Cuervo (ICC)				19/11/2024	
1. Responsable de procedimiento						
Profesional especializado grado 12 código 2028 y Auxiliar administrativo código 4044 grado 11 del Grupo de Gestión Documental						
2. Objetivo						
Ejecutar y controlar actividades de recepción, ingreso, radicación, registro, clasificación, flujo, distribución, devolución, control y trámite de las comunicaciones oficiales que ingresan y salen del ICC mediante el consecutivo único de correspondencia.						
3. Alcance						
Inicia en el registro e ingreso de comunicaciones oficiales, continua con la radicación y asignación en el aplicativo de PQRSD, para posteriormente realizar el seguimiento, gestión, control y cierre a través del trámite de asuntos de cada una de las dependencias del ICC.						
4. Condiciones generales						
a. El Grupo de Gestión Documental coordinará la gestión y control de comunicaciones de entrada y de salida de la entidad. b. Las comunicaciones oficiales que salen del ICC deben tener una codificación establecida según las Tablas de Retención Documental (TRD) y el consecutivo que genera cada grupo de trabajo, siguiendo los lineamientos de <i>COM-G-7 Guía para las comunicaciones oficiales</i> . c. Las comunicaciones oficiales del ICC deben registrar la información del destinatario de manera completa (nombre, dirección, correo electrónico, ciudad, departamento y asunto). d. Todo el personal del ICC que tenga usuario y se encuentre autorizado para el uso del aplicativo PQRSD, tendrá la obligación de revisar las comunicaciones oficiales y dar trámite oportuno dentro de los términos establecidos de ley. e. El grupo de Gestión Documental no está autorizado para recibir y radicar información personal de los servidores públicos. f. Al momento de radicar la información, se verifican previamente folios, copias, anexos, documentos físicos y/o medios magnéticos y firmas. g. Las comunicaciones que llegan de manera física se les deja constancia a través del sello de recibido, en donde se plasma la fecha, la hora y el nombre de la persona que recibe. Adicionalmente, el documento se entrega a la dependencia o grupo competente. Para la información que no contenga oficios se registrará en la <i>COM-F-24 Planilla entrega de libros y material gráfico</i> , ya que dicha información no se radica. h. Actualmente, en el ICC no se cuenta con un gestor documental para el proceso de recepción y radicación de las comunicaciones oficiales que ingresan y salen del ICC, por lo cual esta gestión se desarrolla a través del aplicativo de PQRSD. i. En el evento que la comunicación oficial requiera de un tratamiento específico de PQRSD, se debe orientar al procedimiento COM-P-1 Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD) o el que se encuentre vigente para dar trámite. j. Las dependencias y los grupos de trabajo deberán validar los tiempos de respuesta de acuerdo a lo definido en la ley y en los lineamientos internos del DIR-R-2 Reglamento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD)						
5. Documentos de referencia						
Formatos relacionados			Referentes técnicos			
* COM-F-24 Planilla entrega de libros y material gráfico * Plantilla comunicaciones oficiales ICC. * Plantilla de respuesta PQRSD.			Ley 594 de 2000; Decreto 1080 de 2015 Acuerdo 001 de 2024 Ley 1755 de 2015. DIR-R-2 Reglamento interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD)			

6. Definiciones	
Término	Definición
Acceso a documentos de archivo:	Derecho de los ciudadanos y atribución de las autoridades para consultar la información que conservan los archivos del ICC, en los términos establecidos por la ley. Este acceso puede estar limitado cuando se trate de información sujeta a reserva, previa autorización por la Constitución y la ley.
Archivo:	Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por el ICC, en el transcurso de su gestión, conservados de acuerdo al principio archivístico de procedencia y orden original.
Archivo total:	Hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital, en todas las fases del archivo del ICC.
Ciclo vital del documento:	Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos. Para el ICC este ciclo implica diversas etapas, como la creación, la utilización, la conservación, la disposición y, en algunos casos, la preservación permanente.
Comunicaciones oficiales:	Comunicaciones recibidas o producidas por el ICC en el desarrollo de sus funciones legales, independientemente del medio utilizado.
Consecutivo:	Asignación de números que siguen de uno al otro sin saltos, de menor a mayor, utilizado para llevar el control anual de la producción de documentos en el ICC.
Consulta de documentos:	Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen los archivos del ICC.
Correspondencia:	Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan al ICC, dirigidas a título personal, ya sea mencionando o no el cargo del funcionario. Esta correspondencia no genera trámites institucionales ni es objeto de radicación.
Digitalización:	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada en el ICC de manera analógica (papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que solo puede leerse o interpretarse por sistemas de información.
Disposición final de documentos:	Decisión resultante de la valoración hecha en cualquier etapa del ciclo vital de los documentos en las fases del archivo del ICC, registrada en las TRD y/o Tablas de Valoración Documental (TVD), con miras a su conservación total, eliminación o selección.
Distribución de documentos:	Actividades tendientes a garantizar que los documentos del ICC lleguen a su destinatario.
Documento:	Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado del ICC.
Documento activo:	Aquel con valores primarios cuyo uso es frecuente en los archivos de gestión del ICC.
Documento de apoyo:	Documento generado por la misma dependencia o por otras dependencias del ICC, que no hace parte de sus series documentales, pero es de utilidad para el cumplimiento de sus funciones.
Documento de archivo:	Registro de información producida o recibida por el ICC debido a sus actividades o funciones.
Documento digital:	Información del ICC representada por medio de valores numéricos diferenciados – discretos o discontinuos-, por lo general valores numéricos binarios (bits), de acuerdo con un código o convención preestablecidos.
Documento electrónico de archivo:	Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por el ICC en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
Documento esencial:	Documento necesario para el funcionamiento del ICC y que, por su contenido informativo y testimonial, garantiza el conocimiento de las funciones y actividades del mismo, aun después de su desaparición, por lo cual posibilita la reconstrucción de la historia institucional.
Documento facilitativo:	Documento producido en cumplimiento de funciones idénticas o comunes en el ICC.
Documento histórico:	Documento único que por su significado jurídico o autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las relaciones internacionales o las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico del ICC.
Documento inactivo:	Documento del ICC que ha dejado de emplearse al concluir sus valores primarios.
Documento misional:	Documento producido o recibido por el ICC en razón de su objeto social.
Documento original:	Fuente primaria de información del ICC con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
Documento público:	Documento otorgado por un funcionario público del ICC en ejercicio de su cargo o con su intervención.
Documento semiactivo:	Documento de uso ocasional en el ICC con valores primarios.
Duplicado:	Segundo ejemplar o documentos repetidos del ICC con el mismo tenor literal que el primero. Puede ser simple o autenticado.
Expediente:	Conjunto de documentos producidos y recibidos por el ICC durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

Término	Definición
Expediente digital o digitalizado:	Copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónico mediante procesos de digitalización en el ICC.
Expediente electrónico:	Conjunto de documentos electrónicos del ICC correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad.
Expediente electrónico de archivo:	Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos por el ICC durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.
Expediente híbrido:	Conjunto conformado por documentos en soportes físicos y formatos electrónicos del ICC simultáneamente que, a pesar de estar separados por ser conservados en sus formatos nativos (soportes originales), forman una sola unidad documental en razón al trámite o actuación que tratan, manteniendo un vínculo archivístico, apoyado por el uso de herramientas tecnológicas.
Expediente virtual:	Conjunto de documentos relacionados con un mismo trámite o procedimiento administrativo del ICC, conservados en diferentes sistemas electrónicos o de información, que se pueden visualizar simulando un expediente electrónico, pero no puede ser gestionado archivísticamente, hasta que no sean unificados mediante procedimiento tecnológicos seguros.
Facsimil:	Reproducción fiel de un documento del ICC lograda a través de un medio mecánico, fotográfico o electrónico, entre otros.
Firma digital:	Corresponde a un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación. Esta firma se puede verificar utilizando la clave pública correspondiente al firmante. Si la firma digital se verifica correctamente y el documento no ha sido modificado desde su firma, se puede confiar en la autenticidad e integridad del documento.
Firma electrónica:	Corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.
Foliación:	Acto de enumerar los folios solo por su cara recta. Operación incluida en los trabajos de ordenación que consiste en numerar correlativamente todos los folios de cada unidad documental, que se tienen en el ICC.
Foliar:	Acción de numerar hojas en el momento de realizar una de las actividades técnicas del ICC.
Folio:	Hoja.
Folio recto:	Primera cara de un folio, la que se numera.
Folio vuelto:	Segunda cara de un folio, la cual no se numera.
Gestión documental:	Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por el ICC, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
Información pública:	Es toda información que el ICC esta obligado a generar, obtener, adquirir o controlar.
Petición:	Entiéndase por petición toda solicitud mediante la cual una persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que determine la ley se le expida un pronunciamiento oportuno. Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular o general y a obtener pronta resolución.
Principio de orden original:	Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos del ICC debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.
Principio de procedencia:	Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por el ICC y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.
Producción documental:	Generación de documentos hecha por el ICC en cumplimiento de sus funciones.
Radicación de comunicaciones oficiales:	Procedimiento por medio del cual en el ICC se asigna 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 el ICC debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
Registro de comunicaciones oficiales:	Procedimiento por medio del cual en el ICC 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.
Registro de ingreso de documentos:	Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
Trámite de documentos:	Recorrido del documento en el ICC desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

7. Descripción del procedimiento					
Nro.	Diagrama de Flujo	Descripción de la actividad	Responsable(s)	Documento soporte de la actividad	Nota aclaratoria
Fase 1: Gestión de comunicaciones oficiales que ingresan al ICC.					
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1] 1 --> 2{2} 2 -- Sí --> 7[7] 2 -- No --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5{5} 5 -- Sí --> 7 5 -- No --> 6[6] 6 --> 7 7 --> 8[8] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	Identificar y recibir las comunicaciones oficiales que llegan por los diferentes canales (presencial, telefónico, formulario web, correo electrónico, redes sociales).	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental	Comunicación oficial allegada a través de cualquiera de los medios establecidos por el ICC.	En caso de recibir una comunicación oficial de manera presencial, correo electrónico o telefónica el responsable del Grupo de Gestión Documental radicará en el aplicativo PQRSDF.
2		¿La comunicación oficial recibida es competencia del ICC?	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental		
3		Enviar la información al Grupo de Planeación y Relaciónamiento con el Ciudadano para que realicen el traslado por no competencia.	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico enviado al responsable del Grupo de Planeación y Relaciónamiento con el Ciudadano	Este paso se aplica para las comunicaciones recibidas telefónicamente, presencial o correo electrónico.
4		Dar respuesta final y cierre a la misma trasladándola a la entidad competente o informando al solicitante que el ICC no es el responsable de la información.	Auxiliar administrativo del Grupo de Planeación y Relaciónamiento con el Ciudadano		
5		¿La solicitud es recibida de manera digital?			
6		Digitalizar los oficios y los anexos (si aplica) recibidos en físico y enviarlos al correo de contactenos@caroycuervo.gov.co	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico con documentos digitalizados	
7		Verificar, radicar y registrar las comunicaciones oficiales por el aplicativo PQRSDF asignando la información a los grupos de trabajo correspondientes, para iniciar el respectivo trámite.	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental	COM-F-24 Planilla entrega de libros y material gráfico	Ver condiciones generales f y g.
8		Almacenar las comunicaciones oficiales radicadas en el aplicativo PQRSDF y custodiarlas en la carpeta denominada "Consecutivos de comunicaciones oficiales", ubicada en la cuenta de OneDrive del Grupo de Gestión Documental.	Servidor público encargado de la recepción y radicación de las comunicaciones del Grupo de Gestión Documental	OneDrive actualizado con las comunicaciones oficiales radicadas	Las comunicaciones oficiales radicadas y digitalizadas se deben guardar en formato PDF.
Fase 2: Trámite de las comunicaciones oficiales.					
9	9	Tramitar las comunicaciones oficiales que sean asignadas a los grupos de trabajo, proyectando la respuesta en los términos de ley.	Grupo de trabajo al cual se le asigna la PQRSDF		Ver condición general i.
10	10	Verificar los tiempos de respuesta y la asignación de la denominación "no aplica" con el fin de validar que se de respuesta.	Grupo de trabajo al cual se le asigna la PQRSDF		Ver condición general j.
Fase 3: Salida de las comunicaciones oficiales.					
11	11	Proyectar la respuesta haciendo uso de las plantillas y dar cierre a la comunicación oficial a través del aplicativo PQRSDF.	Grupo de trabajo al cual se le asigna la PQRSDF	* Plantilla de respuesta PQRSDF * COM-F-24 Planilla entrega de libros y material gráfico	El ICC cuenta con el servicio del operador logístico servicios Postales Nacionales 4-72, donde se puede hacer uso de los servicios de (correo certificado, curso y entrega de objetos postales a nivel nacional e internacional, servicios al día y paquetería máxima de 30 kg).
FIN	FIN				