



1. OBJETIVO:

Propender por la adecuada recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales de la Universidad, de manera eficiente y oportuna al interior de la Institución, así como con las diferentes organizaciones con que se interrelaciona, de manera que responda y contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción de las comunicaciones oficiales y termina con el archivo de la documentación.

3. LIDER DEL PROCEDIMIENTO:

Jefe y/o Coordinador Oficina de Ventanilla De Correspondencia Y Atención Al Ciudadano

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES:

4.1 REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley 58 de 1982 obligatoriedad de los organismos del Estado de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver
- Ley 57 de 1985 publicidad y acceso a los documentos públicos
- Ley 80 de 1989 crea el archivo general de la nación de Colombia y se dictan otras disposiciones
- Ley 734 de 2002 conductas sancionables a servidores públicos en los archivos
- Ley 527 del 1999 acceso y uso de los mensajes de datos, de comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación
- Ley 594 de 2000, art.15.17, 21, Ley general de archivo
- Decreto 01 de 1984 derecho de petición de información. Art. 4, 5, 6, 7, 17, 22, 25, 48, 251.
- Decreto 229 de 1995 servicio postal
- Decreto 2150 de 1955 supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohibición de exigencias de fotocopias de documentos en poder de las entidades y retiros de los documentos de los archivos de las entidades publicas
- Decreto 1222 de 1999 art. 33
- Decreto 266 de 2000 supresión de trámites.
- Sentencia de la Corte Constitucional T-696/96. Relativa al derecho personal y familiar



Ley 594 del 2000; Ley general de archivo, artículo 35; prevención y sanción Acuerdo No. 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, pautas para la administración de las comunicaciones oficiales.

4.4 REFERENCIAS DOCUMENTALES

Guía para la administración de las comunicaciones oficiales del archivo general de la nación.

5. DEFINICIONES:

Ventanilla Única de Correspondencia: Gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales.

Comunicación Oficial: Todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad independientemente del medio utilizado.

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 regir a partir del día siguiente de radicado el documento.

Registro de comunicación 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.

Correspondencia: Todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal citando o no el cargo del funcionario. No genera trámites para la institución.



GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

6. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD:

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Recepción y revisión de comunicaciones oficiales	<p>Se reciben las comunicaciones oficiales internas o externas en la ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano, ya sea por medio físico o fax, revisando y verificando; # anexos, # de copias, estado de los documentos, # de folios, que se encuentre completa la documentación y correctamente diligenciados todos los documentos.</p> <p>En caso de que la comunicación este incompleta o diligenciada incorrectamente, se devuelve inmediatamente a la oficina o persona de origen, mediante llamada telefónica o email, para sus respectivos ajustes.</p> <p>Si la comunicación oficial contiene anexos o folios no enunciados en el documento, se dejara la observación en el formato GDC-FO-10.</p>	Operario ventanilla	Comunicaciones oficiales Oficio - fax
2.	Radicar y registrar las comunicaciones	<p>Se registra y radica las comunicaciones oficiales recibidas en los formatos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Para el caso de las comunicaciones internas se reciben en el formato GDC-FO-08 Planilla Registro y Radicación de Comunicaciones Oficiales Internas Recibidas y vía email correctamente diligenciado por parte de las oficinas remitentes. <p>Para el caso de las comunicaciones oficiales externas recibidas, se recibe en el formato:</p>	Personal de correspondencia Operario ventanilla de atención al cliente	Formatos: GDC-FO-08 planilla registro y radicación de Comunicaciones Oficiales recibidas. GDC-FO-10 planilla registro y radicación Comunicaciones Oficiales externa recibida



PROCEDIMIENTO

GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

CODIGO:	GDC-PR-03
VERSION:	3
VIGENCIA:	2011
Página 4 de 8	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none">• GDC-FO-10 Planilla Registro Y Radicación de Comunicaciones Oficiales Externa Recibida y se le asigna el respectivo número de radicado único.• Para el caso de las comunicaciones externas Enviadas, en el formato GDC-FO-11 planilla registro y radicación de Comunicaciones Oficiales Externas enviadas, asignándose el respectivo número de consecutivo único. <p>Los procesos u oficinas que elaboren comunicaciones oficiales para ser enviadas a externos, dejaran el espacio del consecutivo en blanco o sin diligenciar, el cual será asignado y registrado solamente por la oficina ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano y para el caso de las sedes regionales solicitaran dicho consecutivo vía e-mail.</p> <p>No se podrá reservar número de radicación y/o consecutivo, ni repetir números, enmendaduras, tachones, corregidos de los mismos, la numeración de radicado será asignada en estricto orden de recepción.</p> <p>Cuando exista error en la radicación y se anulen los números de radicado, se debe dejar constancia por escrito con la respectiva justificación y firma del jefe y/o coordinador de la oficina ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano.</p> <p>En caso de que no se cuente con vía email o energía, el operario de la ventanilla debe ingresar la información del formato GDC-FO-08 inmediatamente tenga aseso a vía email o energía.</p>		GDC-FO-11 planilla registro y radicación Comunicaciones Oficiales externa enviadas

**PROCEDIMIENTO**

CODIGO: GDC-PR-03

VERSION: 3

VIGENCIA: 2011

GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Página 5 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
3.	Clasificar y alistar las comunicaciones oficiales	Se clasifican las comunicaciones oficiales internas de las comunicaciones oficiales externas, de acuerdo a su destino (internas - proceso u oficinas y externas); se registra en el formato GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas, se hace entrega a los mensajeros correspondientes, internos y externos para su distribución.	Personal de correspondencia Operario ventanilla	GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas Formato - guía crédito de transporte externo
4.	Distribución de las comunicaciones oficiales	Los mensajeros, hacen entrega de las comunicaciones oficiales con sus respectivos anexos, si los hay, al destinatario, proceso u oficinas internas de la Institución (sede principal y subsedes), quien a la vez recibe, verifica y da constancia de recibido (firma) en el formato GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas. Si las comunicaciones oficiales son para la distribución externa; municipal, regional, nacional e internacional, el operario de ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano, las entregara a la empresa prestadora del servicio de mensajería de la Institución, quien a su vez dejara copia de las guías de envío respectivas.	Mensajeros	Formato GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas Guías de envío

**PROCEDIMIENTO****GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES**

CODIGO: GDC-PR-03

VERSION: 3

VIGENCIA: 2011

Página 6 de 8

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
5.	Devolución de recibidos, radicación de comunicaciones oficiales y formato GDC-FO-12.	El mensajero entregara al operario de la ventanilla, el formato GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas y a su vez entregara las comunicaciones oficiales de los diferentes procesos u oficinas para iniciar nuevamente con las actividades 2, 3, 4 y 5 – del respectivo tramite a las mismas.	Mensajeros Operario ventanilla	formato GDC-FO-12 planilla distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas GDC-FO-08 planilla registro y radicación de Comunicaciones Oficiales recibidas.
6.	Archivar registros	Se organiza y archivan los registros en las carpetas: Registro y radicación de Comunicaciones Oficiales internas recibidas Registro y radicación Comunicaciones Oficiales externas recibida Consecutivo único de comunicaciones oficiales Distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas	Operario ventanilla	Carpetas-archivos de; Registro y radicación de Comunicaciones Oficiales internas recibidas Registro y radicación Comunicaciones Oficiales externas recibida Consecutivo único de comunicaciones oficiales Distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas



7. OBSERVACIONES:

El óptimo desempeño y eficiente desarrollo de las actividades de correspondencia están sujetos al suministro o garantía de los recursos económicos, de tecnología, transporte, infraestructura y talento humano idóneo y calificado.

Las comunicaciones oficiales externas se registrarán por un consecutivo único de la institución el cual será asignado por la respectiva ventanilla única de correspondencia de cada sede y regional, a la sede principal y a cada sede regional, se le asignará un rango de números para la radicación única de comunicaciones oficiales recibidas externas.

Al comenzar cada año se iniciaran los números para la radicación y consecutivos de las comunicaciones externas recibidas y despachadas.

En caso de presentarse error en la numeración de los números radicados y consecutivos, se dejara constancia por escrito con la respectiva justificación y firma del jefe o coordinador de la oficina de ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano.

Las comunicaciones oficiales que no estén firmadas o no presente el nombre del responsable se considerara anónima y deberá ser remitida sin radicar a la oficina de su competencia quien determinara las acciones a seguir.

Para el caso de las comunicaciones oficiales externas enviadas, se dejara copia escaneada (digital) en la oficina ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano, para lo cual se realizara backup (copia de seguridad) semanalmente (viernes).

Las comunicaciones oficiales externas vía fax, solo serán recibidas por la ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano.

Toda numeración oficial que no cuente con el radicado único y/o consecutivo único asignado por el operario de la ventanilla de correspondencia y atención al ciudadano, no será responsabilidad de la Universidad.

**PROCEDIMIENTO****GESTION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES**

CODIGO: GDC-PR-03

VERSION: 3

VIGENCIA: 2011

Página 8 de 8

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACION	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	Resolución 128 Octubre 22 de 2008	Aprobación documentos
02	Resolución 134 Septiembre 20 de 2010	Actualización documentos
03	Formato CAL-FO-17 Marzo 16 de 2011	Actualización documentos

NOMBRE	Equipo Gestión Documental	NOMBRE	CARLOS ALBERTO GALINDO REYES	NOMBRE	CARLOS HARVEY SALAMANCA FALLA
CARGO		CARGO	Coordinador Calidad	CARGO	Representante de la Dirección
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	

Este documento es propiedad de la Universidad Surcolombiana
Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización

