

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
<b>Código:</b> P-GD-002	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Fecha:</b> 10/10/2018	<b>Página</b> 1 de 12

# 1. Tabla de contenido

---

2. Objetivo .....	2
3. Alcance.....	2
4. Diccionario Conceptual .....	2
5. Normativa Aplicable .....	4
6. Políticas de Operación.....	4
7. Desarrollo del Procedimiento .....	5
8. Control de Modificaciones.....	12

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

## 2. Objetivo

---

Gestionar y administrar la recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, así como las internas para su adecuado trámite, consulta y oportuna gestión.

## 3. Alcance

---

Aplica desde la radicación de comunicaciones oficiales y aplica a todos los funcionarios públicos y contratistas de la Comisión Nacional del Servicio Civil, que gestionan y tramitan las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas con destino a los ciudadanos o entidades públicas y privadas. Termina con el recibido y el comprobante firmado de la entrega de las comunicaciones, las cuales se archivarán en su respectivo expediente.

## 4. Diccionario Conceptual

---

- **Acuse de recibo / Prueba de entrega:** Es un documento en el que se soporta mediante la firma, nombre de quien recibe y fecha, el cumplimiento del servicio acordado.
- **Anexo:** Complemento de un documento remisorio, integrado por uno o varios folios (Legajos, argollados, empastes), u otros soportes.
- **Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
- **Carpeta:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independiente del medio utilizado (Acuerdo 060 de 2001\_AGN).
- **Correo electrónico:** correo electrónico, o en ingles e-mail, es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes rápidamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.
- **Conservación de documentos:** Conjunto de medidas preventivas o correctivas adoptadas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos de archivo.
- **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 (Acuerdo 060 de 2001\_AGN).
- **Correspondencia certificada:** servicio que consiste en la entrega de documentos en la dirección dada por la entidad, a la persona que se encuentre en dicho destino. Dejando como constancia en una guía la entrega del documento y quien recibió.
- **Descriptor:** Término normalizado que define el contenido de un documento y se utiliza como elemento de entrada para la búsqueda sistemática de información.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soporte: papel, video, cinta, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computadora.

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
<b>Código:</b> P-GD-002	<b>Versión:</b> 4.0	<b>Fecha:</b> 10/10/2018	<b>Página</b> 3 de 12

- **Diligencia:** servicio que consiste en recibir, tramitar y entregar todos los documentos externos (consignaciones, pagos, compras, trámites en entidades públicas y privadas, autenticaciones y todo aquellos que requieren un tipo de gestión) solicitados por la entidad.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Documento Electrónico de Archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos que permanecen 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:** El que produce, posee o maneja una entidad Pública.
- **Empaste:** Conjunto de documentos encuadernados en pasta, como ejemplo: un Libro, una revista, folleto, etc.
- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la Planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer más eficiente y eficaz, su utilización, conservación y consulta.
- **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 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 del documento (Acuerdo 60 de 2001\_AGN).
- **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, competente(s), Número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, Asunto, Anexos, guía, medio de presentación, y tiempo de Respuesta (si lo amerita), entre otros (Acuerdo 60 de 2001\_AGN).
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
- **Soporte Documental:** Medios en los cuales se contiene la información, según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen los archivos audiovisuales, fílmicos, informáticos, sonoros, etc.
- **Tabla de retención documental:** Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Transporte externo:** servicio que consiste en recibir, transportar y entregar todos los documentos generados por los funcionarios de la entidad con destino a entidades externas y que no requieren de ningún tipo de gestión.

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

## 5. Normativa Aplicable

- Constitución Política de Colombia; Art 23, 74,83, 119 y 209.
- Ley 57 de 1985; ordena la publicidad de los actos y documentos públicos.
- Ley 190 de 1995; por el cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 527 de 1999; por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 594 de 2000; por medio de la cual se dicta la ley General de Archivos.
- Ley 734 de 2002; Código Único Disciplinario.
- Ley 962 de 2005; Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
- Acuerdo AGN 060 de 2001; establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones Públicas. Artículos 3,5, 8,10, 11 y 12. Sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- Directiva presidencial 004 de 2012. Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papeles en la administración pública.

## 6. Políticas de Operación

- La recepción, radicación, distribución y envío de las comunicaciones oficiales externas recibidas (Entradas) y externas enviadas (Salidas), y la radicación de las comunicaciones oficiales internas enviadas está centralizada en el área de Gestión Documental de la Entidad.
- Toda comunicación oficial que se reciba y produzca la entidad debe ser radicada y registrada en el aplicativo que se utilice para tal fin.
- Todas las comunicaciones recibidas se radicarán dentro del horario de atención establecido por la CNSC.
- Las comunicaciones oficiales de salida producidas en soporte físico se elaborarán en original y una copia: original para el destinatario y copia para la serie documental a cargo de la oficina productora de acuerdo como registre en la Tabla de Retención Documental - TRD.
- Las Notas Internas producidas en soporte físico se elaborarán solo en original, de manejo virtual por el aplicativo de Gestión Documental.
- Para el caso de notificaciones, se seguirá el Procedimiento de Notificaciones.
- Todas las comunicaciones oficiales producidas y recibidas para la CNSC se deberán radicar y controlar utilizando el aplicativo que disponga la entidad para tal fin.
- Las comunicaciones o correspondencia de carácter personal, no se recibirán en la entidad y será devuelta de manera inmediata a la persona o empresa que esté realizando la entrega en la ventanilla de correspondencia de la CNSC.
- Las comunicaciones oficiales deben tener los datos mínimos como: destinatario y/o entidad específica(a), con su cargo respectivo, nombre completo del remitente y cargo

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
Código: P-GD-002	Versión: 4.0	Fecha: 10/10/2018	Página 5 de 12

correspondiente, sitio de notificación, correo electrónico, número de folios y anexos, departamento y municipio.

- Todas las comunicaciones oficiales producidas deben ir firmadas por los funcionarios y/o cargos autorizados para tal fin dentro de la CNSC, de lo contrario, no será tramitada la comunicación con objeto de envío.
- No se podrá reservar número de radicación y/o consecutivo bajo ninguna circunstancia, ni repetir números, enmendaduras, tachones, corregidos de los mismos, la numeración de radicado será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. (Acuerdo 60 de 2001, Art.5°, Parágrafo).
- Todas las comunicaciones oficiales internas deben ser registradas y radicadas en el Sistema de Gestión Documental.
- Los documentos que requieran respuesta en un tiempo determinado, deben ser registrados en el aplicativo indicando el tiempo de respuesta y se entregará de inmediato a la dependencia destinataria. Para el caso de: (Tutelas, Requerimientos Organismos de control, Tribunales, Juzgados, entre otros).
- Se realizarán dos (2) recorridos para la entrega de comunicaciones oficiales y realización de diligencias ante entes externos. Primer recorrido saliendo los mensajeros de la entidad a las 9:30 a.m. y el segundo recorrido iniciando a la 2:00 p.m.
- Para las comunicaciones oficiales que deban ser entregadas a la mano y con carácter personalizado, se realizará por medio del servicio de mensajería interna no certificada, dejando la trazabilidad en el sistema de Gestión Documental.
- Las comunicaciones oficiales o correspondencia externa que no tengan carácter personalizado, se realizará la entrega de forma certificada con la empresa de mensajería que en su momento tenga contratada para tal fin la CNSC.
- Todas las comunicaciones que se encuentren selladas, deberán ser destapadas desde la ventanilla de correspondencia para realizar el ingreso al aplicativo de radicación. Exceptuando los sobres cerrados que se reciban con el sello o la anotación RESERVADO – SECRETO – RESTRINGIDO – CONFIDENCIAL – NO ABRIR. El funcionario de la ventanilla de Gestión Documental, revisará que este dirigido a una dependencia de la CNSC y lo radicará haciendo su respectiva anotación en el aplicativo.
- El acuse de recibo o la copia de la comunicación oficial una vez gestionada (sello de recibido) será cargado en el sistema teniendo en cuenta el consecutivo generado desde el aplicativo de gestión de correspondencia.
- Los actos administrativos serán numerados consecutivamente y las dependencias encargadas de dicha actividad, se encargarán de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y que se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto. (Art.5°.AGN 060 de 2012).

## 7. Desarrollo del Procedimiento

---

7.1 Comunicaciones Oficiales recibidas por medio físico (presencial, mensajería y fax), por medio electrónico o correo electrónico institucional.

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	<p>Recibir las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos y/o las entidades, a través de medio físico o electrónico, en el correo institucional: <a href="mailto:atencionalciudadano@cns.gov.co">atencionalciudadano@cns.gov.co</a>).</p> <p>y/o los correos oficiales que determine la Entidad.</p>	Técnico de Gestión Documental		N.A.
2.	<p>Verificar si las comunicaciones son de competencia de la Entidad.</p> <p>Si es competencia de la Entidad, <b>se continúa con el procedimiento.</b></p> <p>Si no es competencia de la entidad se informa al mensajero o ciudadano que la comunicación oficial no es competencia de la CNSC y se devuelve la comunicación, <b>finaliza</b> el procedimiento.</p>	Técnico de Gestión Documental	<b>X</b>	N.A.
3.	<p>Verificar el contenido de los documentos y si contiene anexos se revisan.</p> <p>Si es material documental informativo (Afiches, plegables, publicaciones periódicas entre otros) no se radica y se entrega a los destinatarios con el debido control.</p> <p>Si la comunicación es anónima no se radicará, se remitirán a la dependencia competente donde determinarán las acciones a seguir. Y <b>finaliza el procedimiento.</b></p> <p>Si no corresponde a lo citado anteriormente, <b>continúa en el paso 4.</b></p>	Técnico de Gestión Documental		N.A.
4.	<p>Registrar los datos básicos de entrada en el Sistema de Gestión Documental, en el módulo de radicación de entradas: Nombre de entidad, dirección, dignatario, tipo de</p>	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	usuario, país, municipio, asunto, medio de recepción, descripción, anexos y dependencia.			
5.	Radical el documento, imprimir el sticker que da constancia al usuario del radicado, pasar al proceso de digitalización y entregar de inmediato la copia radicada al mensajero o Ciudadano.	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental
6.	Passar el sticker por el lector de código de barras, digitalizar el documento y cargar a través de Owncloud al sistema de gestión Documental.	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental
7.	Digitalizar la comunicación oficial recibida	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental
8.	Verificar la imagen de la comunicación oficial recibida en el Sistema de Gestión Documental. Si la imagen está correcta asociar la imagen con el radicado.  Nota: Después de cargado el documento el funcionario podrá visualizar el radicado virtualmente en el Sistema de Gestión Documental a través de sus bandejas de radicados de entrada.	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental
9.	Archivar la comunicación oficial recibida en físico en la carpeta de la dependencia correspondiente.	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental

## 7.2 Comunicaciones oficiales externas enviadas (Salidas)

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	Entregar las comunicaciones oficiales externas enviadas al área de Gestión Documental - Correspondencia, (con los debidos controles de Entrega / Recibido y marcar con el tercer visto), Original	Funcionario y/o contratista		N.A.

Este Documento es ORIGINAL. Se conserva en Medio Magnético, al imprimirse es una COPIA NO CONTROLADA

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
	para el destinatario, 1ª copia se deja en Correspondencia y Archivo Central para el consecutivo de la Entidad.			
2.	<p>Recibir en el área de gestión Documental – Envíos, las comunicaciones oficiales externas para ser enviadas a sus destinatarios y revisar y verificar que la comunicación cumpla con los requisitos (Formato, plantillas, No. de oficios, folios) que los anexos enunciados estén completos y que coincida la información virtual con el documento físico.</p> <p>Si no cumple con los requisitos, <b>continúa en el paso 3</b> la comunicación para que se realicen los ajustes correspondientes.</p> <p>Si cumple con los requisitos, <b>continúa en el paso 6.</b></p>	Técnico de Gestión Documental (Envíos)	X	
3.	<p>Revisar la comunicación oficial devuelta, verificando el motivo de la devolución.</p> <p>Corregir de ser el caso los datos del destinatario y <b>volver al paso 1.</b></p> <p>Si no es necesario el hacer correcciones, <b>se continúa</b> con el procedimiento.</p>	Técnico de Gestión Documental		
4.	Registrar en la planilla de devueltos: el sello de recibido y firma en el sobre devuelto, digitalizar el sobre o la guía de devolución y subir al sistema de gestión documental como anexo.	Técnico de Gestión Documental		



	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
5.	Entregar el sobre a la dependencia de la CNSC que elaboró la comunicación oficial enviada.	Técnico de Gestión Documental		
6.	Ingresar al sistema de gestión documental al módulo de envíos, pasar el documento por el lector de código de barras y obtener el número del radicado el cual dará la información del documento.	Técnico de Gestión Documental		Aplicativo Gestión Documental
7.	<p>Seleccionar el número de radicado, elegir la opción de envío de documentos, diligenciar los campos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresa de envío</li> <li>- Peso</li> <li>- U. Medida</li> <li>- Valor Total C/U (Este lo trae por defecto el sistema de acuerdo a lo conversado con la empresa de mensajería y seleccionar generar registro de envío de documento.</li> </ul>	Técnico de Gestión Documental de Envíos		“Planilla de entrega de Documentación y Diligencias” generada por el aplicativo de Gestión Documental firmada
8.	Generar la planilla de envío, seleccionando el consecutivo de la planilla en la cual se realiza el descargue de los envíos del día.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		
9.	Descargar la planilla y revisar uno a uno los radicados con sus direcciones comparándolas físicamente.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.
10.	Cargar la planilla en el Sistema de información de la empresa de mensajería.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.
11.	Descargar la planilla del Sistema de información de la empresa de mensajería, imprimir las Guías y pegarlas en el sobre de envío. Esta guía tiene la información relativa al destinatario y la genera el sistema de información de la empresa de mensajería.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
12.	Doblar los documentos para ser empacados en sus respectivos sobres con las guías respectivas.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.
13.	Sellar los sobres y depositarlos en la maleta de la empresa de mensajería.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.
14.	Revisar los documentos que estén debidamente sellados y comparar con la planilla de envío.	Mensajero		
15.	Archivar de forma cronológica la Orden de Servicio firmada e informe denominándolas según la Tabla de Retención Documental vigente.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		N.A.

## 7.2 Comunicaciones Oficiales Internas Enviadas y Recibidas

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
1.	Elaborar el documento (Memorando, circular, acta), con sus anexos respectivos (Si aplica) y se generan los vistos buenos y aprobaciones correspondientes.	Funcionarios y/o contratistas.		N.A.
2.	Revisar y firmar el documento.	Jefe de dependencia		
3.	Verificar si la comunicación oficial interna cumple con los formatos y firmas establecidos.  Si cumplen, se radican y <b>continúa el procedimiento.</b>  Si no cumple con los requisitos, <b>se devuelve al paso 1</b> , la comunicación para que se realicen los ajustes correspondientes.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)	<b>X</b>	N.A.

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

Paso	Descripción	Responsable	Punto de Control	Registro
4.	Ingresar al sistema de gestión documental al módulo de envíos, pasar el documento por el lector de código de barras y obtener el número del radicado el cual dará la información del documento.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		
5.	Digitalizar la comunicación oficial recibida y verificar la imagen de la comunicación oficial recibida en el Sistema de Gestión Documental.  Si la imagen está correcta asociar la imagen con el radicado.  Nota: Después de cargado el documento el funcionario podrá visualizar el radicado virtualmente en el Sistema de Gestión Documental a través de sus bandejas de radicados de entrada.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		
6.	Archivar la comunicación oficial recibida en físico en la carpeta de la dependencia correspondiente.	Técnico de Gestión Documental (Envíos)		
7.	Recibir la comunicación oficial interna por medio del sistema de gestión documental y verificar competencia y anexos (Si aplica).  Si no es competencia, se devuelve la comunicación oficial interna a la dependencia remitente.  Si es competencia de la dependencia el jefe de área asigna el trámite o archiva.	Jefe de dependencia		

	<b>Procedimiento</b>	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN Y TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES</b>	
		<b>Código: P-GD-002</b>	<b>Versión: 4.0</b>

## 8. Control de Modificaciones

---

Versión	Fecha	Modificación Realizada	Solicitada por
1.0	30/11/2015	Creación del Procedimiento	Jefe Oficina Asesora de Planeación.
2.0	09/11/2016	Ajustes de las Políticas de Operación y el Procedimiento por implementación del aplicativo ORFEO	Jefe Oficina Asesora de Planeación.
3.0	10/05/2017	Ajustes del documento	Profesional Especializado Gestión Documental
4.0	10/10/2018	Ajustes del Documento	Profesional Especializado Gestión Documental

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Martha Patricia Vargas Moreno  <b>Cargo:</b> Profesional Especializado Gestión Documental  <b>Dependencia:</b> Dirección de Apoyo Corporativo.	<b>Nombre:</b> Nilza Esperanza Parrado  <b>Cargo:</b> Directora de Apoyo Corporativo  <b>Dependencia:</b> Dirección de Apoyo Corporativo.	<b>Nombre:</b> Nilza Esperanza Parrado Reyes  <b>Cargo:</b> Directora de Apoyo Corporativo  <b>Dependencia:</b> Dirección de Apoyo Corporativo.