# PROCEDIMIENTO COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

# Datos Básicos del Procedimiento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Código | Versión | Vigencia |
| Gestión Documental | SG-112-GD-PD-0062 | 0001 | 27/05/2024 |
| **Confidencialidad:** | Integridad: | Disponibilidad: | |
| Baja | Alta | Alta | |

# 2. Objetivo

Gestionar de manera eficiente, eficaz y oportuna la correspondencia interna, contando así con un servicio efectivo en cuanto a radicación, despacho y distribución de correspondencia de las diferentes dependencias del Instituto Nacional para Ciegos – INCI.

# 3. Alcance

Inicia con la radicación y gestión a través del Sistema de Gestión Documental **ORFEO** de las diferentes comunicaciones teniendo en cuenta las necesidades institucionales; continua con el trámite y distribución a los diferentes destinatarios externos mediante el uso de mensajería institucional y correo certificado, y finaliza con el respectivo archivo de la comunicación en su serie documental.

# 4. Políticas de Operación

1. El trámite de documentos enviados y recibidos, o cualquier tipo de comunicación ya sean memorandos, oficios y en general deberán ser radicados única y exclusivamente a través del Sistema de Gestión Documental **ORFEO**. Entiéndase por radicar un documento el proceso de asignar consecutivo o número de radicado, la digitalización y asociación de la imagen del documento firmado con sus anexos.
2. Los documentos radicados y asignados a una dependencia, debe ser tramitado oportunamente dejando trazabilidad y registro de su gestión en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, entiéndase por trazabilidad que los documentos radicados, tipo solicitud interna, deberán tener respuesta asociada e integrada a su respectivo número de radicado a través de ORFEO.
3. Tendrán competencia para firmar comunicaciones internas: Director(a), Subdirector(a), Secretario(a) General, Jefes de Oficina, Asesores de Despacho con funciones de Control Interno y de Comunicaciones, Coordinadores de grupos de trabajo, y servidores públicos del **INCI** cuando ejerzan funciones de supervisión o de Interventoría de contratos o convenios, dirigidos únicamente al contratista dentro de la relación contractual, en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría.

Los servidores públicos que no se mencionaron en el anterior numeral, solo podrán firmar comunicaciones internas en respuesta a cualquier requerimiento al jefe de la dependencia u otras dependencias siguiendo el conducto regular.

1. No se podrán radicar comunicaciones que se encuentren en la etapa inicial de elaboración (Borradores) y/o comunicaciones que se encuentren sin la debida aprobación y validación de los jefes de Área.
2. Los responsables de archivo de cada una de las dependencias crearan los expedientes virtuales teniendo en cuenta la Tabla de Retención Documental **(T.R.D.)** que corresponda.
3. Los documentos deben ser archivados y asignados a los expedientes electrónicos de cada serie documental en **ORFEO**; esto deberá ser realizado por los funcionarios responsables de archivo de cada una de las dependencias.
4. En el momento del retiro de un funcionario o cambio de dependencia dentro de la Entidad, se deben archivar aquellos documentos que hayan finalizado su trámite, así mismo se deberá asignar al jefe inmediato los que estén pendientes por responder en los plazos establecidos, dentro de la cuenta de **ORFEO**.

# 5. Normatividad

Ver Normograma Institucional (Proceso Gestión Jurídica)

# 6. 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.
* **Carta:** es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso).
* **Circular:** comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas serán firmadas por el Secretario General o el Director General.
* **correspondencia:** son 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.
* **Correspondencia Recibida:** se entiende como correspondencia recibida la comunicación de cualquier tipo (PQRSD, facturas, incapacidades, notificaciones etc.), dentro de la cual se relacionan asuntos que le atañen a una empresa, institución, ente o persona, la correspondencia recibida se radica según lo establecen las políticas institucionales.
* **Correspondencia Enviada:** la correspondencia enviada hace referencia a las comunicaciones que el Instituto Nacional para Ciegos - INCI emite a otras instituciones, entidades o personas; la correspondencia enviada se origina en cualquiera de las Dependencias o grupos del Instituto, estas deberán estar radicadas y con las firmas autorizadas para él envió de comunicaciones según lo establecido en las políticas de la entidad.
* **Destinatario:** persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
* **Digitalización:** técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (soportes, papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
* **Distribución de Documentos:** actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
* **Destinatario:** persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
* **Digitalización:** escaneo de la prueba de entrega de los envíos y subirla a la página web, para que pueda ser consultada por los clientes.
* **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:** es la fuente primaria de información con los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
* **Documento Electronico:** información grabada de una manera que requiere de una computadora u otro dispositivo electrónico para visualizar, interpretar y procesar la misma. Los documentos electrónicos pueden incluir texto, gráficos u hojas de cálculo, correo electrónico y documentos transmitidos mediante intercambio electrónico de datos.
* **Envío Postal:** sobre, paquete o caja que es admitido con el fin de entregárselo a un destinatario.
* **Expediente:** conjunto de documentos relacionados con un asunto que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.
* **Expediente Electrónico:** conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un mismo trámite o asunto administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan, manteniendo su vínculo archivístico.
* **Memorando:** es una comunicación escrita de carácter interno la cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.
* **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.
* **PQRSD:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y Denuncias
* **Programa de 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.
* **Radicación de Correspondencia:** es el proceso mediante el cual se registra y controla la documentación que entra y sale de la institución, mediante unos consecutivos generales e independientes para los diferentes tipos de correspondencia.

# 7. Actividades

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Ingresar al Sistema Integrado de Gestión, Procesos de Apoyo - Proceso de Gestión Documental. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 2 | Descargar el formato Memorando, con el fin de proyectar la comunicación a enviar. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Memorando |
| 3 | Elaborar el proyecto de la comunicación interna según la necesidad de la Dependencia o Grupo. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 4 | Ingresar al aplicativo **ORFEO.**  **¿La comunicación a radicar es respuesta a un radicado?**  **Si:** ejecutar actividades del numeral 21 al 27.  **No:** continuar con actividades del numeral 5 al 20. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 5 | Ingresar al Módulo de Radicación opción Comunicaciones Internas, luego opción Nuevo (copia de Datos). | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 6 | Ingresar datos del remitente en el módulo de radicación de entrada a través de ORFEO, si el remitente no existe proceda a crearlo. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 7 | Ingresar el asunto y describir los anexos con el número de folios. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 8 | Seleccionar el tipo de documento, tipo de petición – otros trámites, No es una respuesta a un radicado y días de término si es necesario. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 9 | Generar el correspondiente número de radicado, una vez diligenciado el formulario de radicación. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Radicado asignado a través de **ORFEO.** |
| 10 | Ingresar al Modulo Carpetas, Opción Comunicaciones Internas, con el fin de asociar la comunicación Interna previamente elaborada. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 11 | Ingresar a través de la fecha del Radicado, verificando previamente que el Radicado al cual se le va a asociar la comunicación interna sea el correcto. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 12 | Seleccionar la pestaña documentos, Anexar Archivo y Diligenciar el formulario Descripción del Documento. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 13 | Seleccionar las siguientes opciones en la ventanilla de Descripción del Documento:   * Este documento sera Radicado. * Tipo de Radicación Comunicaciones Internas, * No es una respuesta a un Radicado. * En Descripción ingresar el asunto de la comunicación. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 14 | Adjuntar archivo en opción, examinar y subir comunicación previamente elaborada, luego dar Clic en Actualizar, Una vez anexo el oficio, seleccionar Radicar y asignar radicado. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 15 | Revisar y aprobar la comunicación previamente, verificando adicionalmente que la información contenida en la comunicación esté correcta. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 16 | Imprimir en original y copia.  **Nota:** si el número de copias es mayor a dos, la comunicación se informará a través de **ORFEO**, dejando trazabilidad de recibido en el sistema y en las comunicaciones que deben reposar en las series documentales.  Lo anterior se realizara con el fin de contribuir a la Política de Cero Papel. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Memorando |
| 17 | Firmar en original y copia. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  | Comunicación firmada |
| 18 | Digitalizar la comunicación junto con sus anexos (si los tiene) y asociar imagen a través de ORFEO.  **Nota**: los documentos deberán ser digitalizados en formato PDF/A que permita búsquedas dentro del documento. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 19 | Entregar comunicación a su destino, registrando su entrega en la Planilla Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. |
| 20 | Archivar comunicación en la respectiva Serie Documental.  **¿La comunicación hace parte de las series documentales de la Dependencia; según las Tablas de Retención Documental?**  **Si:** archivar en la correspondiente Serie Documental, en Físico y a través de ORFEO.  **Fin de procedimiento.**  **No:** entregar los documentos originales al Área Responsable para el archivo de los mismos en la respectiva Serie Documental, en físico y a través de **ORFEO**, reasignando el Documento a la Dependencia. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. |
| 21 | Ingresar al Sistema Integrado de Gestión, Procesos de Apoyo - Proceso de Gestión Documental. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 22 | Descargar el formato Memorando, con el fin de proyectar la comunicación a enviar. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Memorando |
| 23 | Elaborar y proyectar la comunicación interna según la necesidad de la Dependencia o Grupo. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  |  |
| 24 | Ingresar a través del Radicado de solicitud en la opción Fecha Radicado, Pestaña Documentos, Con el fin de dar la respuesta al requerimiento interno de una Dependencia, Grupo o Área. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 25 | Ingresar a la pestaña documentos, opción Anexar Archivo y diligenciar el formulario de Descripción del Documento. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 26 | Seleccionar las siguientes opciones en la ventanilla de Descripción del Documento:   * Este documento sera Radicado. * Tipo de Radicación Oficio. * No es una respuesta a un Radicado. * En Descripción, especificar el número de radicado de solicitud y una breve descripción de la respuesta o asunto. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 27 | Adjuntar archivo en opción Examinar y subir la Comunicación Interna Previamente elaborada, luego dar Clic en Actualizar, Una vez anexo el oficio, seleccionar Radicar y asignar radicado. | Funcionario responsable | Todas las Dependencias |  |  |
| 28 | Revisar previamente y aprobar la comunicación, verificando adicionalmente que la información contenida en la comunicación esté correcta. | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  |  |
| 29 | Imprimir en original y copia.  **Nota**: si el número de copias es mayor a dos, la comunicación se informará a través de ORFEO, dejando trazabilidad de recibido en el sistema y en las comunicaciones que deben reposar en las series documentales.  Lo anterior se realizara con el fin de contribuir a la Política de Cero Papel. | Funcionario responsable o Designado | Todas las Dependencias |  | Formato Memorando |
| 30 | Firmar en original y copia | Jefe de Área o Coordinador | Todas las Dependencias |  | Documento firmado |
| 31 | Digitalizar la comunicación junto con sus anexos (si los tiene) y asociar imagen a través de ORFEO.  **Nota**: los documentos deberán ser digitalizados en formato PDF/A que permita búsquedas dentro del documento. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  |  |
| 32 | Entregar comunicación a su destino, registrando su entrega en la Planilla Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. |
| 33 | **Archivar comunicación en la respectiva Serie Documental.**  **¿La comunicación hace parte de las series documentales de la Dependencia; según las Tablas de Retención Documental?**  **Si:** archivar en la correspondiente Serie Documental, en físico y a través de ORFEO.  **No:** entregar los documentos originales al Área Responsable para el archivo de los mismos en la respectiva Serie Documental, en físico y a través de ORFEO, reasignando el documento a la Dependencia. | Secretarias y/o Responsables de Archivo | Todas las Dependencias |  | Registro de entrega de correspondencia en Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia. |

# 8. Anexos Asociados

* Formato Registro y Control de Correspondencia de la Dependencia.
* Formato Memorando.

# 9. Control de Cambios

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| 0001 | 27/05/2024 | Se modifica el nombre de procedimiento de código SG-112-GD-PD-0055 versión 0001 con ultima vigencia 01/10/2019 a SG-112-GD-PD-0062 versión 0001. | Se modifica el nombre del documento acorde a los lineamientos impartidos por el Archivo General de la Naciòn. |

# 10. Etapas del Documento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Etapas del Documento | Nombre de la Persona Responsable | Fecha |
| Elaboración | Carmen Elena Cantillo Forero | 03/05/2024 |
| Revisión | Karen Daniela León Gonzàlez | 20/05/2024 |
| Aprobación | Darío Javier Montañez Vargas | 27/05/2024 |