

	Procedimiento Gestión y Trámite de los Documentos	CÓDIGO: P2_D
		VERSIÓN: 2
	Proceso Gestión Documental y Archivo	FECHA: 10/11/2023
		Página 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para realizar la gestión y trámite correspondiente a todas las comunicaciones oficiales que se reciban y se produzcan por la Entidad, para salvaguardar el acervo documental a través de la planificación, manejo, organización y disposición final de documentos.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las comunicaciones o peticiones a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, punto de atención al ciudadano y ventanilla virtual, continúa con la gestión y finaliza con la generación de la respuesta al respectivo remitente tanto externo como interno a través del Sistema de Gestión de Correspondencia de la entidad.

3. GENERALIDADES:

Las comunicaciones o peticiones externas que ingresan a la Entidad a través de los medios electrónicos diferentes a la ventanilla virtual deben remitirse, inmediatamente, al correo institucional atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co a fin de generar el radicado oficial por el proceso de Gestión Documental y Archivo, en la herramienta dispuesta para este fin y surtir el trámite correspondiente tendiente a responder de fondo y oportunamente.

El tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias o solicitudes presentadas por las partes interesadas deben seguir las directrices establecidas desde Servicio a la Ciudadanía.

La ubicación del centro de servicio a la ciudadanía de la Agencia se puede consultar en la página web de la entidad <https://agenciaatenea.gov.co>

Para el desarrollo de este procedimiento, el rol de gestor documental lo realiza un Técnico y/o colaborador designado por cada una de las dependencias.

Desde la Subgerencia de Gestión Administrativa, se dispone del Formato Único de Solicitud de Soporte SIGA, creado para que los funcionarios de la entidad puedan solicitar apoyo cuando tengan dudas, inquietudes, problemas técnicos o cualquier otra novedad que puedan presentar con el Sistema de Gestión de Correspondencia y Documento Electrónico de Archivo SGDEA.

Se entenderán como comunicación interna los formatos de memorando y circular establecidos y parametrizados en el Sistema de Gestión de Correspondencia.

Se debe asegurar que se estén utilizando las plantillas vigentes para los documentos del sistema, las cuales hacen parte de este procedimiento.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión y Trámite de los Documentos	CÓDIGO: P2_D
		VERSIÓN: 2
	Proceso Gestión Documental y Archivo	FECHA: 10/11/2023
		Página 2 de 7

4.1. Comunicaciones Externas

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
	Inicio		
1	Trasladar las comunicaciones oficiales externas a través del sistema de gestión de correspondencia a las dependencias y gestores responsables de gestionarlas.	Técnico de Gestión Documental y Archivo	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
2 P.C	<p>Validar que las comunicaciones oficiales externas sean de competencia de la dependencia.</p> <p>¿Las comunicaciones oficiales externas son competencia de la dependencia?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 4. No: El gestor documental, deberá realizar traslado de la comunicación a la dependencia competente a través del sistema de gestión de correspondencia. Continuar con la actividad No. 3.</p>	<p>Técnico de Gestión Documental y Archivo</p> <p>Gestor Documental Designado por la Dependencia</p>	<p>Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Correo Electrónico</p>
3 P.C	<p>Validar la tipificación de las comunicaciones oficiales externas.</p> <p>¿La tipificación de las comunicaciones oficiales externas recibidas es incorrecta de acuerdo con el contenido del documento?</p> <p>Si: El gestor documental, deberá notificar por medio de correo electrónico la novedad presentada para que se realice la respectiva corrección. Continuar con la actividad No. 1. No: Continuar con la actividad No. 4.</p>	Gestor Documental Designado por la Dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
4	Realizar el reparto de las comunicaciones oficiales externas recibidas al interior de la dependencia a los colaboradores responsables de gestionarlas.	Gestor Documental Designado por la Dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
5 P.C	<p>Recibir la comunicación oficial externa y verificar si requiere respuesta.</p> <p>¿La comunicación requiere respuesta?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 6. No: Finalizar la actividad asignada en el sistema indicando el motivo por el cual el comunicado no requiere una respuesta. Fin del procedimiento.</p>	Colaborador designado de la dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
6 P.C	<p>Proyectar el documento con la respuesta a la comunicación oficial externa en el sistema de gestión de correspondencia.</p> <p>¿La respuesta al comunicado requiere revisión preliminar a la firma del Director, Gerente, Subgerente y/o Jefe de Oficina?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 7. No: Continuar con la actividad No 8</p>	Colaborador designado de la dependencia	<p>Documento con la Proyección de Salida</p> <p>Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia</p>
7	<p>Enviar al colaborador responsable de revisar y avalar de manera preliminar el documento proyectado y sus anexos, a través del sistema de gestión de correspondencia.</p> <p>El colaborador designado por la dependencia realizará la validación y aval del documento proyectado y lo remite al Director, Gerente, Subgerente y/o Jefe de Oficina para su radicación final en el sistema de gestión de correspondencia.</p>	<p>Colaborador designado de la dependencia</p> <p>Revisor designado por la dependencia</p>	<p>Documento con la Proyección de Salida</p> <p>Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia</p>
8	Revisar y radicar la comunicación proyectada a través del sistema de gestión de correspondencia.	Director, Gerente, Subgerente y jefe de Oficina	<p>Formato Comunicaciones Externas- Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia</p>
	Fin		

4.2. Comunicaciones Internas

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
	Inicio		
1 P.C	<p>Crear la proyección de la comunicación interna a través del sistema de gestión de correspondencia, diligenciando los datos del destinatario, anexando los archivos pertinentes y referenciando el radicado de entrada (Aplica solamente si es respuesta a otro memorando recibido).</p> <p>¿El comunicado requiere revisión?</p> <p>Si: Continuar con la actividad No. 2. No: Continuar con la actividad No. 4.</p>	Profesional designado de la dependencia	<p>Formato Comunicaciones Internas - Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia</p>

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro (evidencia de la actividad, si aplica)
2 P.C	Revisar y enviar la proyección de la comunicación interna y los documentos anexos. ¿Se encuentran novedades en la comunicación interna? Si: Se realiza la corrección y/o devolución de la comunicación al colaborador que lo proyectó, informando las novedades encontradas. Regresar a la actividad No. 1. No: Continuar con la actividad No 3.	Revisor designado por la dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
3	Revisar y aprobar la comunicación interna a través del sistema de gestión de correspondencia. ¿Se encuentran novedades en la comunicación interna? Si: Realizar traslado a la dependencia y/o colaborador. Regresar a la actividad No.1. No: continuar con la actividad No. 4.	Director, Gerente, Subgerente y/o jefe de Oficina.	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
4	Radicar la comunicación interna a través del sistema de gestión de correspondencia.	Director, Gerente, Subgerente, jefe de Oficina, colaborador designado por la dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
5	Realizar el reparto de las comunicaciones internas recibidas en la dependencia a los colaboradores responsables de gestionarlas.	Gestor Documental Designado por la Dependencia	Registro en el Sistema de Gestión de Correspondencia
6 P.C.	Recibir la comunicación interna y verificar si requiere respuesta. ¿La comunicación requiere respuesta? Si: Regresar a la Actividad No 1. No: Finalizar las actividades a través del sistema de gestión de correspondencia, registrando el motivo por el cual no se enviará una respuesta a la comunicación interna recibida.	Colaborador designado de la dependencia	Registro en el sistema de gestión de correspondencia
	Fin		

5. RESULTADO FINAL: Comunicaciones oficiales con respuesta a peticionarios internos y externos.

6. DEFINICIONES

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia También se puede

	Procedimiento Gestión y Trámite de los Documentos	CÓDIGO: P2_D
		VERSIÓN: 2
	Proceso Gestión Documental y Archivo	FECHA: 10/11/2023
		Página 5 de 7

entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

Archivo Electrónico: Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.

Asunto: Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.

Clasificación Documental: Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).

Comunicaciones Oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

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.

Digitalización Certificada: Es el proceso tecnológico que permite convertir un documento en soporte físico en uno o varios ficheros electrónicos que contienen la imagen codificada, fiel e íntegra del documento, con certificación tecnológica de integridad, disponibilidad, fiabilidad y autenticidad.

Documento Digitalizado: La digitalización de un documento en soporte físico que pueda ser escaneado por medios Fotoeléctricos, se realiza a través de un procedimiento informático automático.

Documento Electrónico: Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

Firma Digital: Se entenderá como 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.

Notificación Comunicaciones Oficiales: Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.

Notificación Radicación De Comunicaciones Oficiales: Acción por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de

	Procedimiento Gestión y Trámite de los Documentos	CÓDIGO: P2_D
		VERSIÓN: 2
	Proceso Gestión Documental y Archivo	FECHA: 10/11/2023
		Página 6 de 7

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.

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.

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.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 594 del 2000, Ley General de Archivos.
- Acuerdo 60 del 30 de octubre de 2001. Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 042 de 31 de octubre de 2002, "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.

8. RELACIÓN DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1_P2_D	Formato Único de Solicitud de Soporte SIGA

9. ANEXOS

No Aplica

10. CONTROL DE CAMBIOS

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio
10/02/2023	V1_ GD-PR-04	<p>Se modifica el procedimiento en los siguientes aspectos: Cambio de estructura de presentación de la información, ajuste en cada uno de sus ítems, lo que incluye modificación en la descripción de las actividades del procedimiento, responsabilidades, cambio en la asignación del código, entre otras.</p> <p>Todo lo anterior de acuerdo con las directrices establecidas en el Procedimiento de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos y Control de Documentos.</p>

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	John Sebastián Páez Cepeda	Profesional Contratista de la Subgerencia de Gestión Administrativa	10/11/2023
Revisó	Wilfredo Rodríguez Neira	Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa	10/11/2023
Aprobó	Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	10/11/2023