

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES		CÓDIGO: 710.14.08-5
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL		VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2014 PÁGINA 1 DE 3
ELABORO	REVISÓ	APROBO	
ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	

1. OBJETIVO

Realizar los lineamientos respectivos sobre la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que son recibidas en el área de Gestión Documental de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca la recepción de las comunicaciones oficiales que son recibidas por los diferentes medios a Gestión documental, hasta la entrega de las mismas para su custodia al archivo de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

3. DEFINICIONES

Comunicaciones Oficiales: son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas por una entidad del Estado en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente en dicha entidad, independientemente del medio utilizado.

Correspondencia: son todas aquellas comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámite en las entidades.

Documento público: es aquel documento creado, producido y/o tramitado por un funcionario público en ejercicio de las funciones de su cargo o con su intervención.

Guía de recibo: es el comprobante de envío y recibo en original y copia que queda como constancia del servicio postal en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Es usado para el correo recibido o enviado hacia el exterior de la entidad.

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 el documento.

Registro de comunicaciones oficiales: procedimiento a través del cual las entidades ingresan en sus sistemas de información todas las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, al menos con los siguientes datos básicos: 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).

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN: 2 FECHA: 18/06/2014 PÁGINA 1 DE 3
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	
ELABORO ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

Ventanilla de Correspondencia: espacio físico donde se gestiona de manera centralizada y normalizada los procedimientos de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas.

Recepción: conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural o jurídica.

Distribución: actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Trámite: recorrido del documento, desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su trámite administrativo.

Organización: conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos, como parte integral de los procesos archivísticos.

Consulta: acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen.

4. ACTIVIDADES

N°	Actividades	Descripción	Responsable	Registro
1 PC		Recibir los documentos que ingresan por la ventanilla de la Unidad, revisando que contengan la información principal del solicitante (nombre, cédula, datos de correspondencia). Si no la trae se solicita al ciudadano que la diligencie.	Auxiliar de gestión documental	Planillas, Orfeo, Correo electrónico.
2		Recibir los documentos del servicio postal (Servientrega, 4-72, Deprisa, Envía, etc.). Se debe verificar el destinatario de cada una de las guías identificando que éstas estén dirigidas a la Unidad; se sellan en original y copia haciendo entrega de esta última a la persona del servicio postal que nos entrega la correspondencia.	Auxiliar de gestión documental	Planillas, Orfeo, Correo electrónico.
3		Recibir la correspondencia que llega por el servicio de valijas; verificando y registrando los datos de: número de valija, precinto y guía.	Auxiliar de gestión documental	Planillas, Orfeo, Correo electrónico.
4		Recibir los oficios remitidos al correo "PQR-ROC" por parte de entes internos o externos a la entidad.	Auxiliar de gestión documental	Planillas, Orfeo, Correo electrónico.

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN: 2
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	FECHA: 18/06/2014 PÁGINA 1 DE 3
ELABORO ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

5		Revisar y consultar los documentos que nos llegan por valija, tanto en el correo como en el SGD-Orfeo, con el fin de escribir su número de radicado correspondiente (en caso de que haya sido radicado con anterioridad) ó se procede a radicar si no ha sido previamente remitido.	Auxiliar de gestión documental	ORFEO
6		Realizar el proceso de alistamiento, el cual consiste en poner sello con la fecha del día, nombre del auxiliar que realiza este proceso, y pegar la guía al documento, o escribirla a lápiz, en caso de que varios documentos sean remitidos ésta.	Auxiliar de gestión documental	N.A.
7		Clasificar las comunicaciones de este modo: 1) Acciones constitucionales (fallos de tutelas, desacatos, sanciones), 2) Derechos de Petición (discriminando los organismos de control y documentos que especifiquen términos, de los demás documentos), 3) Documentos administrativos (concernientes a procesos estratégicos y de apoyo a la gestión), 4) Documentación del área de Valoración y Registro (FUD, recursos, información complementaria, notificaciones, edictos).	Auxiliar de gestión documental	ORFEO, ASTREA
8 PC		Radicar los fallos de las acciones constitucionales mediante el sistema "Astrea", clasificando por tipo de fallo.		
9		Radicar los "Derechos de Petición" a través de la herramienta "Xlira", ingresando la información de varios documentos en esta base de datos (entre 100 o 300 aproximadamente) y posteriormente dar la opción de radicación, la cual conecta con el SGD-Orfeo con el fin de ingresar la información a éste y posteriormente arroja el número de radicado.	Auxiliar de gestión documental	Radicación en ASTREA,ORFEO
10		Los documentos remitidos por los organismos de control y que contengan términos, son asignados a la dependencia de Orfeo llamada "PQR-ROC", identificada con el código "730"; y los demás documentos son direccionados a la dependencia "PQR" con código "720" en Orfeo.		
		Radicar las comunicaciones administrativas, registrándolas directamente mediante el SGD-Orfeo ingresando los datos solicitados y direccionando a la dependencia competente. Los documentos que ya vienen radicados (de las direcciones territoriales), se les hace registro de evento en el sistema Orfeo.		

 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas	PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES OFICIALES	CÓDIGO: 710.14.08-5 VERSIÓN: 2
	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	FECHA: 18/06/2014 PÁGINA 1 DE 3
ELABORO ENLACE GRUPO DE G. ADMINISTRATIVA	REVISÓ COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL	APROBO COORDINADOR (A) GRUPO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DOCUMENTAL

11		Realizar el cargue de las imágenes tanto en Astrea como en Orfeo; seguidamente de la captura de la información.	Auxiliar de gestión documental	ORFEO
12		Identificar y entregar los documentos de la siguiente manera: 1. los ingresados por el aplicativo “Astrea” son entregados a la persona del archivo encargada directamente para su organización. 2. Los ingresados por Orfeo a PQR y PQR-ROC, se entregan al auxiliar de archivo encargado. 3. Los documentos pertenecientes a la dependencia de Valoración y Registro, son remitidos en físico, sin realizar ningún trámite de radicación, ya que allí les dan un tratamiento propio de su área. 4. Los documentos “administrativos” son remitidos en físico directamente a las dependencias que fueron direccionados virtualmente.	Auxiliar de gestión documental	MEMORANDOS-REMISIONES
13		FIN		

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Planillas de control valijas
Memorandos remisorios

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
2	1. Objetivo	Especificación del objetivo en cuanto a la dependencia involucrada.	Aclarar que se trata de las comunicaciones oficiales que ingresan por el área de GD	18/06/2014
	2. Alcance	Identificar que se trata de las comunicaciones recibidas en GD	Aclaración del alcance	
	3. Definiciones	Se adicionó la definición de: recepción, distribución, trámite, organización y consulta.	Abarcar más definiciones necesarias en el procedimiento.	
	4. Actividades	identificación de las diferentes actividades de acuerdo a los diversos medio de recepción de las comunicaciones (ventanilla, empresas de mensajería, servicio de valijas, correo electrónico – PQR-ROC)	Que los procedimientos se identifiquen más explícitamente al momento de llevarlos a la práctica	