

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA	Código:	GDOC-PR02
		Versión:	02
		Fecha:	21/10/2019
		Página:	Página 1 de 7

1 OBJETIVO

Satisfacer las necesidades de entrega y recogida de documentos recibidos y generados desde y hacia la ADRES, garantizando oportunidad y seguridad en el manejo de la correspondencia bajo los lineamientos establecidos en la Ley.

2 ALCANCE

Describe el proceso realizado por el Operador de Gestión Documental que presta sus servicios en ADRES, desde el momento que recogen la documentación para trámite de envío de la correspondencia interna y externa, como producto de la gestión institucional, hasta el documento que certifica la entrega del mismo (Firma y/o sello, guía).

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador del Grupo de Gestión Administrativa y Documental.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Todas las dependencias de ADRES deben entregar la documentación diligenciando la planilla de entrega y recibo.
- La periodicidad aplicada a las actividades descritas en este procedimiento es diaria o cada vez que se requiera.
- Los documentos que sean enviados por intermedio del operador de correo deben ser cargados en una base de datos que permita su seguimiento.
- Únicamente se dará trámite a documentos de la gestión propia de la ADRES.
- Este procedimiento, se encuentra alineado con las directrices que la ADRES ha definido dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información.

5 REQUISITOS LEGALES	
5.1 Requisito	5.2 Directriz de Cumplimiento
Ley 594 del 2000 , 14 de julio de 2000 del Congreso de la República, "Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones".	Aplica toda la Ley.
Acuerdo 50 de 2000 , 5 de mayo de 2000 del Archivo General de la Nación, "Por el cual se desarrolla el artículo 64 del título VII "conservación de documentos", del Reglamento general de archivos sobre "Prevención de deterioro de los documentos de archivo y situaciones de riesgo.	Aplica todo el Acuerdo.
Ley 1369 del 2009 , 30 de diciembre de 2009, "Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones".	Aplica todo el Acuerdo.
Acuerdo 038 del 2002 , "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000".	Aplica todo el Acuerdo.
Acuerdo 042 de 2002 , "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de	Aplica todo el Acuerdo.

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA	Código:	GDOC-PR02
		Versión:	02
		Fecha:	21/10/2019
		Página:	Página 2 de 7

gestión en las entidades públicas y 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 Ley 594 de 2000”.

6 DEFINICIONES

- **DESTINATARIO.** Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
- **DOCUMENTO DE ARCHIVO:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
- **ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA.** Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.
- **OPERADOR DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** Es la entidad que presta el servicio de gestión documental y operador de correo contratada por la ADRES.
- **PIEZA DOCUMENTAL:** Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Son ejemplos de piezas documentales, entre otros, un acta, un oficio, un informe.
- **PRESERVACIÓN DE DOCUMENTOS:** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Pueden ser preventivas o de intervención directa.
- **REMITENTE:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios postales, con el fin de enviar objetos postales, a un destinatario local, nacional o internacional.
- **SERVICIO DE CORREO:** Servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
- **SERVICIOS POSTALES:** Los servicios postales consisten en el desarrollo de las actividades de recepción, clasificación, transporte y entrega de objetos postales a través de redes postales, dentro del país o para envío hacia otros países o recepción desde el exterior.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1.	Registrar correspondencia de entrada en las planillas.	El auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental recibe del procedimiento de Radicación Documental los documentos clasificados por áreas y/o dependencias con el propósito de ser entregados a las dependencias para su trámite, o en préstamo y los registra uno a uno en la Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07.	Auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental.	Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07.
2.	Entregar la documentación	Una vez se diligencie esta planilla, el auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental	Auxiliar de correspondencia del	Planilla Control Préstamos

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	de entrada y salida.	entrega al área respectiva la documentación física de entrada y al área de correspondencia la de salida con los soportes como fue recibido el documento previamente registrado en la Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07, quienes validan la información contenida en la planilla y firman con fecha y hora como constancia de recibo de los documentos.	Operador de Gestión Documental / Responsable del área en la Entidad.	Internos GDOC-FR07 validada y firmada.
3.	Recibir la devolución préstamos documentales.	Una vez recibido el aviso de devolución por parte de la dependencia requirente, el auxiliar de correspondencia lleva la Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07 y valida la información contenida en la misma desde el momento de la entrega y hace firmar al responsable del área de la Entidad con hora y fecha de recibo en la casilla correspondiente, para efectos de constatar la devolución del documento. Una vez se surte el trámite anterior, los documentos serán trasladados al archivo de gestión para custodia.	Auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental / Responsable del área en la Entidad.	Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07 validada y firmada.
4.	Entregar documentos de salida para gestión de envío.	Se tienen establecidos dos recorridos diarios (mañana y tarde) en los que la dependencia productora de los documentos entrega al auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental, los documentos debidamente firmados por el emisor, que se remitirán por intermedio de los mensajeros motorizados y/o envíos locales o nacionales. Dicha documentación se recibe mediante la Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08 diligenciando los siguientes campos: Fecha de entrega - Código de la dependencia - Radicado - Nombre (marcar con X si es Nacional o Local - CD - folios - Copias - Funcionario que entrega - Operador contratista - Observaciones. Adicionalmente, se contempla la posibilidad de realizar requerimientos	Auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental / Responsable del área en la Entidad. Supervisor de envíos del Operador de Gestión Documental.	Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08 diligenciada.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		fuera de los dos recorridos, los cuales se realizan mediante correo dirigido al supervisor de la empresa de correspondencia informando el motivo que generó la extemporaneidad.		
5.	Organizar documentos para envíos.	<p>Una vez el supervisor del Operador de Gestión Documental recibe por parte del auxiliar de correspondencia la Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08, junto con la documentación de las áreas, realiza su organización y clasificación dependiendo del destino correspondiente, teniendo en cuenta la prioridad, distancia y ruta a seguir, con el fin de realizar la gestión de entrega (envío mediante el Courier o por intermedio del mensajero motorizado).</p> <p>Como resultado de esta actividad, sale como evidencia la documentación organizada y clasificada.</p>	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Documentación organizada y clasificada.
6.	Realizar trámites de entrega y envío.	<p>El supervisor del Operador de Gestión Documental procede a realizar el trámite de entrega y envío de los documentos de forma directa por medio de los mensajeros motorizados y/o envío de correspondencia por intermedio del Courier, según el caso, con la obligatoriedad de firmar la Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08, con el fin de contar con una constancia de recibo de la documentación.</p> <p>Como resultado de la actividad sale como evidencia la documentación entregada al destinatario o devuelta al emisor de los documentos consagrados en la guía de envío y/o sello firmado por quien recibe la documentación.</p>	<p>Supervisor del Operador de Gestión Documental.</p> <p>Mensajero motorizado del Operador de Gestión Documental.</p>	Documento con guía de envío y/o sello firmado por quien recibe la documentación.
7.	Entrega de correspondencia por parte de los motorizados.	Para el caso de entregas de documentos fuera de los recorridos normales, catalogados como urgentes (imprevistos con tiempo de entrega de hasta 3 horas) o extra	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Documentos con guía y/o firma y sello de recibido.

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>urgente (imprevistos con tiempo de entrega inmediata), el área requirente debe remitir un correo electrónico al supervisor del Operador de Gestión Documental con copia al Coordinador y Gestor Operativo del Grupo de Gestión Administrativa y Documental, anexando la Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08 debidamente diligenciada.</p> <p>El mensajero motorizado entrega en el lugar de destino las comunicaciones remisorias relacionadas en la Planilla Recorrido Motorizados GDOC-FR09 con sus anexos y como constancia de su radicación, se hace firmar una copia de la comunicación entregada, en la cual se debe registrar quién recibe, fecha y hora de radicación y/o entrega y sello (en los casos que aplique). En caso de que el documento contenga copia a diferentes destinatarios, se realiza la entrega de acuerdo con ese hecho.</p>	Mensajero motorizado del Operador de Gestión Documental.	Planilla Recorrido Motorizados GDOC-FR09 diligenciada.
8. PC	Entregar documentos y revisar gestión de los envíos.	<p>Una vez el supervisor del Operador de Gestión Documental recibe los documentos en el centro de acopio, procede a elaborar la guía respectiva para su posterior envío al destinatario. Cuando llega el documento a su destinatario, este debe firmar la guía con nombre, fecha y hora como constancia de recibo. En caso de no poder realizar la entrega efectiva del documento, se realiza la devolución.</p> <p>El supervisor de envíos realiza un reporte del estado en el que se encuentran la totalidad de los envíos gestionados. A dicho reporte se le debe realizar seguimiento una vez a la semana, con el fin de llevar un control de la gestión de los envíos efectuados.</p>	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Documento con guía firmada.

	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA	Código:	GDOC-PR02
		Versión:	02
		Fecha:	21/10/2019
		Página:	Página 6 de 7

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		¿Se realiza entrega efectiva del documento? Sí: Pasa a la actividad 9. No: Pasa a la actividad 11.		
9.	Cargar imagen en el SGD.	Quando el documento con su respectiva constancia de entrega retorna a la Entidad, el supervisor del Operador de Gestión Documental gestiona su digitalización y cargue de imagen en el Sistema de Gestión Documental, con el fin de que los funcionarios dispongan de la información actualizada.	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Constancia de entrega del documento al destinatario externo con imagen digitalizada en el SGD.
10.	Entregar documentación al Archivo de Gestión.	El auxiliar de envíos, por medio de la Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07 relaciona los envíos que fueron entregados al destinatario y cuentan con guía firmada y que no fueron objeto de entrega a las dependencias, con el fin de entregarlos al Archivo de Gestión para que sean custodiados.	Auxiliar de Envíos.	Planilla Control Préstamos Internos GDOC-FR07, firmada.
11.	Devolver documento.	Quando el documento retorna a la Entidad sin entrega efectiva, acompañado de una guía de devolución en la cual esté registrada la causal de no entrega, el supervisor del Operador de Gestión Documental gestiona que el documento sea cargado al SGD con la respectiva guía, para posteriormente ser devuelto mediante Planilla Control de Devoluciones de Envíos GDOC-FR10 al área emisora para su conocimiento y trámite respectivo. Salida: Correspondencia devuelta con causal de devolución entregada a la dependencia que corresponda. Cliente: Todos los procesos de la entidad que apliquen. Fin del procedimiento.	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Planilla Control de Devoluciones de Envíos GDOC-FR10 firmada. Guía donde consta la devolución.

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	31 de agosto de 2018	Versión inicial	Ricardo Varón Villarreal,

ADRES	PROCEDIMIENTO MENSAJERÍA INTERNA Y EXTERNA	Código:	GDOC-PR02
		Versión:	02
		Fecha:	21/10/2019
		Página:	Página 7 de 7

			Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
2	Haga clic aquí para escribir una fecha.	Actualización del procedimiento de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas V4 del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFF. Se ajustan la descripción de las actividades. Se ajustan los puntos de control.	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
JAIRO ALEJANDRO BARÓN RUBIANO Gestor de Operaciones	JUAN CARLOS BORDA RIVAS Coordinador Grupo de Gestión Administrativa y Documental.	ANDRÉS FERNANDO AGUDELO AGUILAR. Director Administrativo y Financiero.