

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

1 OBJETIVO

Otorgar servicios 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

El procedimiento inicia desde el momento que recogen la documentación para trámite de envío de la correspondencia interna y externa, como producto de la gestión institucional, finaliza con 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 APTI- PL01 y el Manual de Políticas Específicas de Seguridad y Privacidad de la Información APTI-MA01.
- Los servidores públicos y contratistas deberán tener presentes las indicaciones proporcionadas en el documento "Protocolo de contingencia ante indisponibilidad del sistema de gestión documental" asociado al presente procedimiento, respecto a la gestión de solicitud de los envíos de las comunicaciones oficiales (Entradas, Salidas e Internas), cuando se vea afectada la operación y funcionalidad del ORFEO por fallas técnicas, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

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.
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 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.
Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024 , "Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones." Que compila y deroga los acuerdos 060 de 2001 , 038 del 2002 y 042 de 2002 .	Aplica todo el Acuerdo.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

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.	Entregar documentos de salida para gestión de envío.	Salidas GDOC-FR08 diligenciando los siguientes campos: Fecha de entrega, Radicado, destinatario/entidad, dirección/destino, ciudad de destino, cd, folios, destinatarios, copias, nombre de operador, contratista, observaciones. Adicionalmente se contempla la posibilidad de realizar requerimientos fuera de los dos recorridos, los cuales se reciben mediante correo dirigido al Supervisor del Operador de Gestión Documental informando el motivo que generó la extemporaneidad. Por otra parte, también se cuenta con el	Auxiliar de correspondencia del Operador de Gestión Documental.	Planilla Control De Correspondencia Salidas GDOC-FR08 diligenciada .

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		servicio de envíos de documentación oficial por correo electrónico certificado, para tal fin se debe remitir a la cuenta de correo electrónico institucional de ADRES "envios1@adres.gov.co" el documento radicado y sus respectivos anexos, indicando en la solicitud la cantidad exacta de folios del documento principal y el número de anexos, tipos de archivo y folios para cada uno de estos.		
2.	Organizar documentos.	El auxiliar del Operador de Gestión Documental, una vez recibe la Planilla Control de Correspondencia Salidas GDOC-FR08 junto con la documentación de las áreas, realiza la verificación en Orfeo del oficio y la selección de modo de envío (4 visto bueno), seguido la organización y clasificación de estos dependiendo del destino correspondiente, teniendo en cuenta la prioridad, distancia y ruta a seguir, con el fin de realizar la gestión de entrega (envió mediante el courier o por intermedio del motorizados). Como resultado de esta actividad, sale como evidencia la documentación organizada y clasificada.	Supervisor del Operador de Gestión Documental.	Documentación organizada y clasificada.
3.	Realizar trámites de entrega y envío.	El Auxiliar del Operador de Gestión Documental procede a realizar el trámite de entrega y envío de los documentos de forma directa por intermedio de los Mensajeros motorizados (documentos área de cobertura en Bogotá) y/o envío de correspondencia por intermedio del courier para los demás destinos, con la obligatoriedad de firmar Planilla orden de servicio, con el fin de contar con una constancia de recibo. 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. Para el caso de correos electrónicos certificados, el auxiliar del operador de gestión documental del área de envíos, debe buscar en el sistema la constancia de Envío y Entrega de Correo Electrónico, y procede con el cargue de	Supervisor y/o Mensajeros del Operador de Gestión Documental	Documento con guía de envío y/o sello firmado por quien recibe la documentación.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		este documento al sistema ORFEO, en el apartado de anexos.		
4.	Entrega 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 Urgente (Imprevistos con tiempo de entrega inmediata), el área solicitante 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 Planilla Control De Correspondencia Salidas GDOC-FR08. El mensajero motorizado entrega en la Entidad de destino las comunicaciones remisorias relacionadas en la Planilla Recorrido Motorizados GDOC-FR10 con sus anexos y como constancia de su radicación se hace firmar una copia de la comunicación entregada, en la cual se debe registrar fecha y hora de radicación y/o entrega, al igual que firma de quien recibe 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.	Mensajero motorizado.	Documentos con guía y/o firma y sello de recibido. Planilla Recorrido Motorizados GDOC-FR08 Diligenciada.
5. PC	Entregar documentos y revisar gestión de los envíos.	El auxiliar del Operador de Gestión Documental una vez recibe los documentos en el centro de acopio, procede a elaborar la guía respectiva la con el número de seguimiento (número de guía) 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	Supervisor del Operador de Gestión Documental	Documento con guía firmada.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		realizar la entrega efectiva del documento se realiza la devolución. ¿Se realiza entrega efectiva del documento? Sí: Continúa en la actividad 6. No: Continúa en la actividad 8. El Supervisor del Operador de Gestión Documental diariamente genera control de calidad verificando que la cantidad de solicitudes remitidas por ADRES para gestión de envíos de documentos a destinatarios, corresponda a la misma cantidad y mismos radicados generados en guías, (informe seguimiento diario).		
6.	Cargar imagen en el ORFEO.	El Auxiliar del Operador de Gestión Documental una vez verifica que el documento registra entregado con su respectiva constancia, o cuando retorna el físico como devolución, gestiona que sea digitalizada y cargada la imagen en el Sistema de Gestión Documental –ORFEO ya sea entregado o devuelto, con el fin de que los funcionarios de la ADRES dispongan de la información actualizada. En el caso de correos electrónicos certificados, el Auxiliar del Operador de Gestión Documental del área de envíos debe buscar en el sistema el testigo y/o prueba de envío, y procede con el cargue de este documento al sistema ORFEO, en el apartado de anexos.	Supervisor del Operador de Gestión Documental	Constancia de entrega del documento al destinatario externo con Imagen Digitalizada en el ORFEO.
7.	Entregar documentación al Archivo de Gestión	El Auxiliar de Envíos, por medio de Planilla Control Prestamos Internos GDOC-FR11, relaciona los envíos que fueron entregados con guía física, y también relaciona las devoluciones con el fin de entregar los documentos físicos al Archivo de Gestión para que sean custodiadas.	Auxiliar de Envíos	Planilla Control Prestamos Internos GDOC-FR11, firmada.
8.	Devolver documento.	El Supervisor del Operador de Gestión Documental, verifica que el documento retornado desde el Courier sin entrega efectiva, venga acompañado de una guía de devolución en la cual esté registrada la causal de no entrega.	Supervisor del Operador de Gestión Documental	Planilla Control de Devoluciones de Envíos GDOC-

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
			Versión:	04
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Fecha:	26/12/2024

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		El documento físico en devolución se entrega al archivo central por medio de Planilla Control Devoluciones de Envíos GDOC-FR11 para su custodia. El Supervisor del Operador de Gestión Documental semanalmente reporta por medio correo electrónico mediante un informe por dependencias a funcionarios de adres los documentos que fueron objeto de devolución. Fin del procedimiento.		FR11 firmada.

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	31 de agosto de 2018	Versión inicial	Ricardo Varón Villarreal, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
2	27 de septiembre de 2019	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 – DAFP. 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.
3.	30 de julio de 2021	Se ajusta el Procedimiento conforme a la integración del Sistema de Gestión Documental ORFEO en la Entidad.	Andrea Catalina Cuesta Ruiz, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.
4.	26 de Diciembre de 2024	Se incluye en el apartado número 4 Políticas de Operación, la mención del documento "Protocolo de contingencia ante indisponibilidad del sistema de gestión documental" que se asocia al presente procedimiento, al brindar instrucciones respecto a la radicación de comunicaciones oficiales (Entradas, Salidas e Internas) y la gestión de envíos, cuando se vea afectada la operación y funcionalidad del ORFEO por fallas técnicas, con el fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio.	Julian Felipe Mendez Baquero, Gestor de Operaciones de la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	Código:	GDOC-PR02
	FORMATO	Procedimiento Mensajería Interna y Externa	Versión:	04
			Fecha:	26/12/2024

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jairo Alejandro Baron Rubiano Gestor de Operaciones	Juan Carlos Borda Rivas Coordinador Grupo de Gestión Administrativa.	Luz Myriam Ciro Florez Directora Administrativa y Financiera.