

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Establecer la secuencia de actividades para la gestión y trámite de los documentos externos e internos, mediante la recepción, despacho, registro, radicación y distribución de los documentos.

2. ALCANCE

Este instructivo inicia con la recepción de la documentación externa de carácter oficial dirigida a la Institución, y termina con el recibo y trámite de las comunicaciones recibidas.

3. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este instructivo es la Secretario (a) General de Institución Tecnológica y el Técnico Administrativo de Secretaría General

4. DEFINICIONES

4.1. AGN: Archivo General de la Nación, ente rector en materia archivística.

4.2. COMUNICACIONES OFICIALES: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

4.3. CORRESPONDENCIA: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. La correspondencia no genera trámite para las instituciones.

4.4. DOCUMENTO ORIGINAL: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

4.5. 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.

4.6. REGISTRO DE COMUNICACIONES OFICIALES: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de información, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: 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), entre otros.

5. MARCO LEGAL

5.1. Ley 594 de 2000 - Ley General de Archivos. Archivo General de la Nación.

5.2. Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 2 de 6

5.3. Ley 1712 de 2012 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de Información Pública.

5.4. Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

6. GENERALIDADES

6.1. Los medios idóneos para la recepción de solicitudes de información pública son:

- ✓ Personalmente, por escrito o vía oral, en la Rectoría del Instituto Superior de Educación Rural - ISER
- ✓ Telefónicamente, al número (607) 5682597.
- ✓ Correo físico o postal, en la dirección destinada y en el Apartado Aéreo 1031.
- ✓ Correo electrónico institucional iserpam@iser.edu.co.
- ✓ Módulo PQRSF – Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

6.2. El Instituto Superior de Educación Rural – ISER no recibe documentos de carácter personal de los funcionarios del Instituto.

6.3. Toda comunicación oficial externa dirigida a las unidades administrativas y académicas del Instituto Superior de Educación Rural – ISER debe ser registrada y controlada previo a su trámite, por lo tanto, se restringe el recibo directo por parte de funcionarios diferentes a los encargados de las actividades de registro y radicación.

6.4. Las comunicaciones oficiales externas enviadas se deben diligenciar en original y mínimo dos copias; una copia que se destinará para el consecutivo de las comunicaciones oficiales enviadas y la otra para la serie documental correspondiente.

6.5. Las comunicaciones oficiales que se envíen por fax o correo electrónico deben registrarse y radicarse de acuerdo con las instrucciones establecidas.

6.6. Las comunicaciones oficiales masivas como las circulares internas, normas internas y externas y demás documentos de conocimiento general, deben ser enviadas a través de los correos electrónicos oficiales de las dependencias, tal como se establece la **G-GD-01 Elaboración de Comunicaciones Oficiales**.

6.7. Es importante identificar los sobres o paquetes sospechosos que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, por lo cual se deben tomar precaución como asilar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar al personal de seguridad. Estas señales son: sobres o paquetes cuyo peso es excesivo, sobres o paquetes sin remitente, paquetes sucios, manchados o con olores extraños, exceso de avisos o de sellos postales, palabras restrictivas, paquetes amarrados con cables o presencia de cables.

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 3 de 6

6.8. El personal directivo debe determinar que correos electrónicos de carácter oficial ameritan ser radicados.

6.9. La documentación externa es recibida por el funcionario encargado de la recepción de documentos, sin embargo, aquellas que sean recibidas fuera de la jornada laboral por el servicio de celaduría u otro personal deben entregarla, sin abrir, para su registro y radicación.

6.10. Únicamente se radican las comunicaciones oficiales externas. Las facturas, boletines, publicaciones, documentación sin oficio remititorio no se radican, únicamente se realiza el registro de estos en el aplicativo Gestión Documental.

6.11. No se debe realizar el trámite de comunicaciones oficiales recibidas que no tengan remitente y/o que carezcan de firma.

6.12. La transmisión del documento vía fax es un adelanto de información y exige el envío inmediato del original, único respaldo de valor probatorio; si no se recibe el original y el documento transmitido vía fax se encuentran en papel térmico, este se debe fotocopiar para garantizar la permanencia de la información contenida.

6.13. La línea telefónica autorizada para el recibo de las comunicaciones oficiales vía fax es (607) 5681736, el cual está a cargo de la Rectoría del Instituto.

6.14. Se distribuyen las publicaciones a las dependencias que han realizado la suscripción, como es el caso de la Biblioteca que conforma colecciones de revistas; sin embargo, cuando no se establezca el nombre del área, se debe distribuir a la Rectoría o Vicerrectoría Académica, quienes determinan su trámite.

6.15. Las comunicaciones relacionadas con las PQRSFD se deben tramitar de acuerdo con lo establecido en los lineamientos institucional para la gestión, trámite y respuesta de PQRSFD.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	NOMBRE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTROS
-----	---------------------	-------------	-----------

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 4 de 6

1	<p>Recibir las comunicaciones: Recibir las comunicaciones y documentos a través de diferentes medios dispuestos por el Instituto. Se debe revisar que los sobres o paquetes se encuentren en buen estado y el destinatario sea la Institución.</p> <p>Cuando las comunicaciones no se encuentran en buen estado, se debe dejar constancia en la guía de la empresa y/o se devuelve el paquete, según sea el caso.</p> <p>Cuando las comunicaciones se encuentran en buen estado y están dirigidos a la Institución, se debe clasificar la documentación recibida en Comunicaciones Oficiales Externas, Publicaciones, Folletos y Revistas, y Otros Envíos Recibidos.</p>	Funcionario asignado	F-GD-06 Control de Comunicaciones Oficiales Internas - Despachadas y Recibidas
2	<p>Registrar y radicar en el aplicativo de Gestión Documental: Registrar en el aplicativo Gestión Documental, menú de Correspondencia / Entrada de Correspondencia la comunicación recibida.</p> <p>Si la comunicación oficial tiene anexos y presenta inconsistencias, se debe realizar la nota en la casilla de observaciones del mencionado aplicativo.</p> <p>Si es una comunicación oficial, se debe asignar un consecutivo de radicación, dando clic en la casilla de "Radicación". De lo contrario esta casilla se deja en blanco.</p>	Funcionario asignado	Registro aplicativo Gestión Documental

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 5 de 6

3	<p>Entregar documentos a los responsables de las áreas: Realizar entrega de las comunicaciones oficiales y chequear el recibo en el aplicativo Gestión Documental.</p> <p>Si el responsable del trámite cree conveniente delegar o remitir la comunicación oficial externa recibida a otra dependencia, debe informar al funcionario encargado de radicación y registro de documentos para que haga la modificación en el aplicativo de Gestión Documental y se finalizará el proceso; en caso contrario, se debe desarrollar la siguiente actividad.</p>	Auxiliar Administrativo	F-GD-06 Control de Comunicaciones Oficiales Internas - Despachadas y Recibidas
4	<p>Elaborar comunicación oficial: Elaborar la comunicación oficial de conformidad con la G-GD-01 Elaboración de Comunicaciones Oficiales: Registrar en el aplicativo Gestión Documental, menú Correspondencia / Salida de Correspondencia, los datos correspondientes a la comunicación oficial. Finalmente, se debe entregar la comunicación oficial, anexos y sobre rotulado al funcionario encargado.</p>	Funcionario asignado	Bases de datos aplicativo GESTASOF
5	<p>Remitir comunicación oficial: Radicar en el aplicativo Gestión Documental, en el menú Correspondencia / Salida de Correspondencia, los datos la comunicación oficial externa a enviar.</p> <p>Imprimir del aplicativo los datos de radicación (sticker) en el original y las dos copias y proceder a cerrar el sobre.</p> <p>Cuando el Destinatario reside fuera de la ciudad, se debe tramitar la guía y el costo de envío de la remisión del sobre a través de los operadores de correo.</p>	Funcionario asignado	F-GD-06 Control de Comunicaciones Oficiales Internas - Despachadas y Recibidas
6	<p>Realizar archivo de consecutivos y guías: Archivar la (s) copia (s) para el consecutivo de conformidad con las Tablas de Retención Documental.</p>	Funcionario asignado	Registros de archivo

	GESTION Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: I-GD-02
		Versión: 02
	INSTRUCTIVO	Fecha: 01/08/2024
		Página: 6 de 6

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

G-GD-01 Elaboración de Comunicaciones Oficiales.

9. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
23/03/2022	01	Actualización del documento por modificaciones al mapa de procesos
01/08/2024	02	Modificación del documento de acuerdo con el cambio de imagen visual aprobado mediante Acuerdo 008 de 2024.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Elaboró

Aprobó

María Eugenia Barroso Zuñiga

Mónica Enith Salanueva Abril

Profesional Universitario adscrito al proceso
de Gestión Documental

Profesional Especializado adscrito al
proceso de Direccionamiento Estratégico y
Planeación