

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA SENADO DE LA REPÚBLICA</p>	Gestión Documental	CÓDIGO: GA-It04
	Instructivo técnico para el trámite de correspondencia y comunicaciones oficiales	VERSIÓN: 002
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2018-10-02

Instructivo Técnico.

Instructivo técnico para el trámite de correspondencia y comunicaciones oficiales

GA-It04

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SENADO DE LA REPÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. DESARROLLO DE CONTENIDO
5. ANEXOS
6. FORMATOS
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Establecer las pautas que deben ser tenidas en cuenta, al momento de recibir o enviar correspondencia y comunicaciones oficiales que llegan o se generen al interior del Senado de la República.

2. ALCANCE

Aplica para los funcionarios de la Unidad de Correspondencia del Senado de la República y para las personas que utilicen sus servicios para enviar o recibir documentos. La vigencia de este documento está sujeta a cambios de Ley, tecnológicos o de sistemas informáticos relacionados.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

N.A

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

4.1 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES ENTRANTE

Sin excepción, todo paquete o correspondencia que ingrese al Senado de la República debe ser pasado por la máquina de rayos X detectora de explosivos. Esta actividad será realizada por el personal de seguridad y vigilancia de la Policía Nacional, con especial cuidado en las comunicaciones que presenten las siguientes señales sospechosas:

- Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
- Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
- Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
- Correspondencia en la cual sólo figura como destinatario el cargo y sin nombre.

Todo documento externo que se reciba con destino a las diferentes oficinas del Senado debe ser radicado en las instalaciones físicas de la Unidad de Correspondencia del Senado, carrera 7 # 8-68 primer piso, Edificio Nuevo del Congreso; con excepción de las notificaciones judiciales en materia de acción de tutela, acción de inconstitucionalidad, acciones populares, acciones de grupo y acciones de cumplimiento sobre asuntos legislativos dirigidas a la Presidencia del Senado, las Vicepresidencias, o la Secretaria General y que provengan de las Altas Cortes, Consejos, Fiscalías, Organismos de Control y demás despachos judiciales, las cuales deberán ser radicadas en las instalaciones físicas de la Secretaria General del Senado, carrera 7 con calle 10 Primer Piso Capitolio Nacional.

Todos los sobres cerrados que lleguen a la Unidad de Correspondencia del Senado de la República y tengan como destino final las oficinas del Área Administrativa o Legislativa de la entidad, se presume que son comunicaciones oficiales y por lo tanto, pueden ser abiertos en la medida en que estos no tengan denominaciones tales como: **“Personal, confidencial, estrictamente personal, reservado, secreto, restringido, no abrir si nos es el destinatario, o similares”**, ni tengan como destino las oficinas de los Honorables Senadores, Mesa directiva, Secretaria General, Subsecretaria o Comisiones del Senado de la República

Si por error se abre un sobre cerrado descrito anteriormente, el funcionario de correspondencia que lo abrió, debe informar en el menor tiempo posible y de manera verbal y escrita lo sucedido al Jefe inmediato y al destinatario, dando claridad respecto de la confusión. Esto sin perjuicio de las posibles sanciones administrativas y legales a las que hubiere lugar.

A todo sobre cerrado que ingrese a la entidad a través de la Unidad de Correspondencia, independiente de si el mismo se abre o no, debe realizársele digitalización a la parte frontal del sobre, para dejar evidencia de la información del destinatario como la del remitente así como la guía de envió, si la tiene.

Para que un documento sea recibido en la Unidad de Correspondencia del Senado debe tener como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos del destinatario y/o designación de la autoridad a la que se dirige
- Nombre de la dependencia o del H. Senador para el cual trabaja

- Nombre de la entidad o dirección de destino.

Si un documento tiene el nombre del destinatario, pero no tiene el nombre de la dependencia en la cual labora o del H. Senador para el cual va dirigido, este puede no ser recibido y en tal eventualidad se explicara el motivo de tal decisión.

Para el registro y radicación de la correspondencia y las comunicaciones oficiales se deben seguir los siguientes criterios:

- La persona encargada del área de recepción de correspondencia, deberá recibir únicamente comunicaciones dirigidas a dependencias legalmente constituidas en la estructura del Senado de la República y verificar su competencia, en la eventualidad de que no sean para la entidad, deberá abstenerse de recibirlas, en cuyo caso manifestará los motivos de su decisión a la persona que trae los documentos.
- La correspondencia que recibe la entidad se someterá a un proceso de validación antes de legalizar su recibo, para determinar si es de carácter personal o general y si amerita su registro (radicación). Igualmente se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe está completa, va dirigida a más de un destinatario y si tiene anexos.
- Todos los documentos anexos deben estar foliados y su numeración debe iniciar en uno (1). El documento remitido debe indicar claramente el tipo de anexos y la cantidad. Si los anexos relacionados no coinciden con los anexos adjuntados, la persona que trae el documento deberá dejar evidencia escrita de esta anomalía y registrara su nombre como constancia del impase.
- Si el documento remitido viene dirigida a más de un destinatario, cada copia debe contener los documentos anexos relacionados, si las copias no vienen, se dejará una anotación en el documento de dicha situación.
- Las revistas, periódicos, folletos y demás documentos no oficiales de carácter informativo tales como plegables, publicidad, tarjetas navideñas, invitaciones de entidades no gubernamentales, etc. podrán recibirse pero no radicarse y esto queda a criterio del funcionario que recibe dicha correspondencia.

Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia escrita, con la respectiva justificación y firma del Jefe de la Unidad de Correspondencia.

Por el periodo en que un senador ostente la dignidad de Presidente o Vicepresidente del Senado, todos los documentos que le lleguen a él como senador se asignaran al casillero virtual y casillero físico de la Presidencia o Vicepresidencia respectiva.

Cuando un documento llegue con destino a un senador y en el oficio remitido se haga alusión a dignidad (presidente o vicepresidente) como miembro integrante de una comisión, el mismo se asignará a la comisión, en caso contrario se asignará al senador.

Si un documento viene dirigido a un exsenador, este no se recibirá a no ser que, en el oficio remitido se haga alusión a la comisión de la cual hacia parte integrante, en cuyo caso se recibirá y se asignará a dicha comisión.

Los funcionarios encargados de la asignación de correspondencia o comunicaciones oficiales en el módulo de Ventanilla Única del Sistema de Gestión Documental, deberán verificar visualmente la correcta selección del Despacho y funcionario responsable, a quien transferirán el documento; así como también, comprobar que el documento haya sido digitalizado correctamente y en su totalidad si esto fuera posible.

Los funcionarios encargados de la entrega de documentos al destinatario final, deberán verificar visualmente la correcta asignación, encasillado a quien transferirán el documento a entregar, como también que los documentos estén completos, confrontando la información que aparece en el formato de entrega física con los documentos asignados, viendo que coincidan tanto el No. de radicado como el destinatario. Si se evidencia un error humano, se anotara en el libro de "errores humanos al momento de asignar o encasillar" y se realizaran los respectivos ajustes.

Las notificaciones de actos administrativos dirigidas a funcionarios de la Entidad, deben hacerse a través del correo electrónico institucional y los mismos no se deben remitir físicamente a través de la Unidad de Correspondencia, dando cumplimiento a la directriz de Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.

Si por error en la actividad de escaneo, asignación o encasillado, un documento es entregado a una dependencia y este no le corresponde, el mismo debe ser devuelto a la Unidad de Correspondencia para corregir la falla y hacerlo llegar a su verdadero destino.

4.1.1 Recepción de derechos de petición o solicitudes que tengan términos para su resolución

Para la recepción de derechos de petición, solicitudes que tengan términos para su resolución, o que deba generárseles respuesta, es necesario que en los mismos se indique claramente:

- Nombres y apellidos del destinatario y/o designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombre de la dependencia o del H. Senador a la que se dirige.
- Nombre de la entidad o dirección de destino.
- Nombres y apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad.
- Objeto de la petición.
- Relación de documentos que se acompañan.
- La firma del peticionario, cuando fuere del caso.
- Dirección a la cual se debe hacer llegar la respuesta solicitada.
- No. telefónico y fax, cuando existiese.
- Correo electrónico, si se tiene.

Cuando un derecho de petición o solicitud que tengan términos o que deba generársele respuesta no se acompañe de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas. (Artículos 14 a 19 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)

4.2 COMUNICACIONES OFICIALES, CORREOS ELECTRONICOS O FAX NO RADICADOS EN LA UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Cuando una dependencia administrativa del Senado de la República, reciba una comunicación oficial directamente por medios electrónicos (E-mail o Fax) y esta genere trámite, la debe llevar a la Unidad de Correspondencia dentro de las ocho (8) horas hábiles siguientes, para su respectiva radicación oficial. Es responsabilidad del jefe de cada dependencia velar por el estricto cumplimiento de esta obligación.

Si una comunicación oficial es recibida física y directamente por alguna de las dependencias administrativas y la misma genere algún trámite, esta se deberá remitir a la Unidad de Correspondencia del Senado para su respectiva radicación, a más tardar el día siguiente, informando los datos del remitente (nombre, dirección, entidad, fecha de recibo, etc).

4.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES ENTRANTES

Los jefes o responsables de cada dependencia, deberán tomar las medidas pertinentes para

que en el menor tiempo posible, se dé el trámite a las comunicaciones oficiales allegadas.

Cada dependencia de la entidad debe designar por lo menos un funcionario para que sea el encargado de verificar en el Sistema de Gestión de Documental si hay correspondencia por tramitar e igualmente coordinar la recogida de los documentos físicos si fuere necesario. Este funcionario designado, debe acatar los procedimientos establecidos por la Unidad de Correspondencia para dicha entrega y debe validar que la información entregada coincida con la reportada en el formato de entrega física.

A cada dependencia se le asignará una clave secreta, con la cual podrá acercarse a retirar la correspondencia que le ha llegado. Esta clave es personal e intransferible, debe ser conocida por el funcionario que va a retirar la correspondencia y debe ser cambiada periódicamente. Sin la mencionada clave no se entregará correspondencia y es responsabilidad del jefe de cada dependencia el correcto uso que se le dé a la misma.

Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige una petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito y la remitirá a la autoridad competente dentro de este término y enviara copia del oficio remisorio al peticionario.

4.4 RECEPCIÓN Y REGISTRO DE CORRESPONDENCIA SALIENTE

Para el envío de correspondencia oficial hacia el exterior de la entidad, además de registrarla y radicarla, deberá tener en cuenta los procedimientos establecidos por el operador de mensajería, el cual solicita entre otros: la Planilla para la imposición de envíos, debidamente diligenciada y sin alterar los campos o columnas que la componen.

Las dependencias que necesiten enviar comunicaciones oficiales hacia el exterior de la entidad deberán imprimir dos copias de la planilla de imposición (una para el remitente y otra para la Unidad de Correspondencia) y remitir copia digital al e-mail correspondencia472@senado.gov.co.

La correspondencia a enviar desde el Senado de la República, utilizando los servicios de franquicia ofrecidos por el Operador Postal Oficial y remitidos a través de la Unidad de Correspondencia, debe ser **exclusivamente de carácter oficial y no puede sobrepasar los 500 grs en su peso**, para su trámite debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del destinatario
- Dirección del destinatario

- Ciudad y país del destinatario
- Nombre del remitente
- Dirección del remitente

No se debe enviar correspondencia sin el nombre del destinatario ni la dirección concreta de destino so pena de que la misma sea devuelta, es decir debe evitarse destinatarios tales como “Señores Ministerio de Hacienda”, “Policía Nacional”, etc. o direcciones tales como: Km 5 vía Jamundí, Urbanización La Aurora, etc.

Cuando se requiera enviar comunicaciones oficiales con destino internacional, se debe diligenciar y adjuntar por parte del remitente un oficio de responsabilidad de envío.

Cuando se dé respuesta a derechos de petición o a solicitudes que tengan términos y necesiten certificación de entrega válida como prueba judicial, se debe utilizar el servicio de “correo certificado” teniendo en cuenta los tiempos de entrega que se tomara el Operador Postal Oficial para que no se dejen vencer los términos. Es necesario dar respuesta a las peticiones en un tiempo tal que, sumado al número de días que se demora la entrega por parte del proveedor del servicio de mensajería no se vaya más allá del tiempo permitido para dar la contestación.

El tiempo promedio de entrega por parte del proveedor del servicio de mensajería empieza a partir del siguiente día hábil de la entrega de la correspondencia a sus funcionarios autorizados.

Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel por las dependencias del área administrativa, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, junto con los anexos correspondientes y la segunda copia del primer folio únicamente, reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en la tabla de retención documental.

En los casos en los cuales existan varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales, se exceptúa de esta actividad por motivo de confidencialidad y reserva, los envíos realizados por los H. Senadores, Mesa Directiva, Secretaria General, Subsecretaria, Comisiones del Senado y los envíos de Gaceta del Congreso; también las demás oficinas, siempre y cuando coloquen “CONFIDENCIAL”, en la columna Observaciones de la Planilla de Imposición.

Las Comunicaciones Oficiales que se proyecten para enviar a destinatarios externos, sólo podrán ser firmadas por los funcionarios titulares de las dependencias legalmente constituidas en la estructura del Senado de la República, siempre y cuando el tema referido esté dentro de su competencia.

En ausencia de los titulares de las dependencias, podrán firmar las Comunicaciones Oficiales enviadas, los funcionarios de planta que sean designados por la administración.

Los encargados de la imposición de los envíos de franquicia, deberán manifestar bajo la gravedad del juramento, la cual se entenderá surtida con la firma de la planilla de imposición, que la correspondencia objeto de franquicia, hace parte del objeto misional del remitente.

Al momento de diligenciar la planilla de imposición, tener en cuenta las siguientes observaciones:

- En lo posible diligenciar el formato en letra MAYUSCULA
- Cuando el documento pese menos de 500 grs., colocar 500 grs.
- El campo departamento es obligatorio
- En la columna dependencia colocar el nombre de la dependencia o senador remitente
- El campo Observaciones NO es Obligatorio
- Se debe colocar el No. total de envíos, los cuales deben venir ordenados de acuerdo a la planilla de imposición
No se aceptan planillas modificadas por los usuarios o en formato diferente al original: Excel.

Se debe enviar dos copias impresas de la planilla de imposición diligenciada (una para la Unidad de Correspondencia y otra para la dependencia que envía los documentos) y se debe enviar la planilla digital al correo CORRESPONDENCIA472@SENADO.GOV.CO desde el correo institucional de la dependencia.

4.5 SEGUIMIENTO AL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES SALIENTES

Una vez entregadas las comunicaciones oficiales a la empresas de mensajería, estas quedarán sometidas a las normas, leyes, siniestros y cubrimiento de esta y de los países de destino; por tal motivo, la dependencia remitente, será la única responsable de cualquier irregularidad que presente su contenido, es decir, la responsabilidad de los contenidos enviados es únicamente del funcionario que firma la planilla de imposición.

El seguimiento a la trazabilidad o trámite dado a las comunicaciones oficiales salientes estará en cabeza de las dependencias remitentes y para tal efecto deberán utilizar la sección Seguimiento de Envíos en el link <http://www.4-72.com.co/>, allí deberán

digitar el **No. de Guía** y dar **click** en **Ir**. El No. guía debe ser suministrador por funcionarios de la Unidad de Correspondencia, quienes a su vez tomarán esta información de la orden de servicio generada al momento de realizar la imposición.

Para realizar la solicitud del No. de guía asignado a un documento enviado, es necesario saber el número asignado a la planilla de imposición en la cual se tramitó el documento a consultar.

4.6 HORARIOS DE ATENCION AL PÚBLICO

Los horarios de atención al público en la Unidad de Correspondencia del Senado son:

- Para correspondencia y comunicaciones oficiales entrantes:
De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continúa
- Para correspondencia y comunicaciones oficiales salientes:
De lunes a viernes de 8:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 4:00 pm.
- Para entrega de correspondencia y comunicaciones oficiales a destinatarios finales:
De lunes a viernes de 8:30 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm.

5. ANEXOS

No aplica

6. FORMATOS

GA-Fr02 Formato correspondencia y comunicaciones oficiales entregada.

GA-Fr17 Formato Planilla de imposición

GA-Fr18 Carta de Responsabilidad correspondencia internacional

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GA-Pr01 Procedimiento recepción y envío de correspondencia.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 002// Rev. 3// FV. 12 de septiembre de 2017

Cambios:

1. Se incluyen las recomendaciones para el envío de correspondencia al exterior.
2. Se incluye el tema de claves para retirar correspondencia y se ajusta el horario de atención a usuarios.

Justificación:

Responsable: Mary Alexandra Rodriguez Bernal

Fecha: 2018-09-28

- Ver. 001// Rev. 3// FV. 2 de julio de 2015

Cambios: Se emite versión para divulgación e implementación.

Justificación:

Responsable: Migracion Documental Tq

Fecha: 2016-04-20

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: L. Martínez	Nombre: Xiomara Vargas F. y Luis Ernesto Martínez	Nombre: Comité Evaluador de Documentos
Cargo: Jefe Unidad de Correspondencia	Cargo: Jefe Unidad de Archivo Administrativo Y Jefe Unidad de Correspondencia	No. Acta y Fecha: Acta No. 136 del 02 de octubre de 2018.