

COPIA NO CONTROLADA

	Gestión Documental	CÓDIGO: GD-It05
	Instructivo técnico para afrontar eventualidades en la atención a usuarios de la Unidad de Correspondencia	VERSIÓN: 003
	SENADO DE LA REPÚBLICA	FECHA DE APROBACIÓN: 2021-11-17

Instructivo Técnico.

Instructivo técnico para afrontar eventualidades en la atención a usuarios de la Unidad de Correspondencia

GD-It05

SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

SENADO DE LA REPÚBLICA

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

4. DESARROLLO DE CONTENIDO

4.1. No es posible ingresar al SGDEA Modulo Radicación de Documentos Físicos (impresos), allegados a

la entidad a través de la Unidad de Correspondencia.

4.2. No es posible dejar evidencia de la “entrega de correspondencia” al usuario final

4.3. No funciona la Impresora en la fase de radicación

4.4. No es posible Ingresar al Sistema de correspondencia de la empresa de mensajería externa

4.5. No se puede prestar atención presencial a Usuarios por causas debidamente justificadas

5. ANEXOS

6. FORMATOS

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

8. CONTROL DE CAMBIOS

1. OBJETIVO

Establecer el plan de contingencia que permita a los funcionarios y contratistas de la Unidad de Correspondencia, prestar una adecuada atención al usuario en caso de presentarse eventualidades que impidan el normal funcionamiento de la dependencia.

2. ALCANCE

Aplica para los funcionarios y contratistas de la Unidad de Correspondencia del Senado de la República, al momento de presentarse eventualidades que impidan el normal funcionamiento y atención a los usuarios de la dependencia y ciudadanía en general.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Comunicaciones oficiales: comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas

legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado^[1].

Contingencia: suceso que puede ser, pero a su vez no lo es, es decir, es un problema que surge de forma

imprevista y que no deja que la persona cumpla con lo deseado. Por lo tanto son cosas que surgen de forma

natural, por ejemplo: corte del fluido eléctrico^[2].

Correo electrónico: uno de los servicios más usados en Internet que permite el intercambio de mensajes entre las personas conectadas a la red, de manera similar a como funcionaba el correo tradicional. Básicamente es un servicio que nos permite enviar mensajes a otras personas de una forma rápida y económica, facilitando el intercambio de todo tipo de archivos, dando clic en el link “adjuntar” que aparece en pantalla^[3].

Correspondencia: son todos los documentos y paquetes de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las

instituciones^[4].

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera

analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o

interpretarse por computador^[5].

Distribución de documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su

destinatario^[6].

Foliar: Acción de numerar hojas^[7].

Folio. Hoja^[8].

Radicación de comunicaciones oficiales: 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 de

envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley^[9].

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar

para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica^[10].

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas

manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos

como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente,

número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre

otros^[11].

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónico de Archivo.

[1] Colombia. Archivo General de la Nación, 2001 Acuerdo 060 de 2001

[2] <https://brainly.lat/tarea/11298249>

[3] Colombia. Archivo General de la Nación, 2012, Guías de Cero Papel de la Administración Pública; Definiciones, características y Metadatos Para la Gestión de Documentos Electrónicos, de <http://preservandoparaelfuturo.org/>

[4-al 11] Colombia. Archivo General de la Nación, 2006 Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.

4. DESARROLLO DEL CONTENIDO

A continuación, se detallan las posibles fallas o eventualidades que pueden presentarse en la dependencia, que impidan el normal servicio al usuario y las acciones a seguir en caso que las mismas se materialicen:

4.1. No es posible ingresar al SGDEA Modulo Radicación de Documentos Físicos (impresos), allegados a la entidad a través de la unidad de correspondencia.

Este inconveniente puede ser causado por cualquiera de las siguientes situaciones:

- No hay fluido eléctrico en la dependencia.
- No hay acceso a la red.
- Hay acceso a la red pero no hay acceso al SGDEA debido a fallas en: el aplicativo, los servidores en los cuales reside el aplicativo o al sistema integral de comunicaciones (routers, switches, centro de cómputo, aire acondicionado, sistema eléctrico, etc.).

En el lugar de recepción de correspondencia y comunicaciones oficiales escritas con destino a dependencias del Senado, se debe utilizar el “GD-Fr03 Formato control de correspondencia entrante”.

Si hay fluido eléctrico en la dependencia, se digitaliza el documento recibido junto con sus anexos, se guarda en un archivo con formato PDF y se envía al casillero físico.

Una vez el sistema retorne a su normal funcionamiento, en el menor tiempo posible, se continúa con las actividades ya establecidas en el GD-Pr01 Procedimiento recepción y envió de correspondencia, es decir, se procede a registrar dichas recepciones en el sistema y para ello se pueden apoyar en la información que reposa en los respectivos documentos digitalizados y la que se registró en el GD-Fr03 Formato control de correspondencia entrante.

4.2. No es posible dejar evidencia de la “entrega de correspondencia” al usuario final

Este inconveniente se presenta al momento de entregar los documentos al usuario final y puede ser causado, entre otros, por cualquiera de las siguientes situaciones:

- No hay fluido eléctrico en la dependencia.
- No hay acceso a la red.
- Hay acceso a la red, pero no hay acceso al SGDEA debido a fallas en: el aplicativo, los servidores en los cuales reside el aplicativo o al sistema integral de comunicaciones (routers, switches, centro de cómputo, aire acondicionado, sistema eléctrico, etc.)
- Se puede ingresar al SGDEA, pero no hay acceso a la base de datos.
- Se puede ingresar al SGDEA, hay acceso a la base de datos, pero la impresora no funciona

En la etapa de entrega física del documento al destinatario final, se debe dejar constancia de acuse de recibo en el “GD-Fr02 Formato correspondencia entregada”, en el cual deben aparecer los siguientes datos:

- Nombre de la dependencia destino
- Fecha de entrega
- Número de radicado de documentos entregados
- Nombre y firma del funcionario que recibe

- Nombre de la persona que entrega.

Una vez el SGDEA retorne a su normal funcionamiento se procederá a descargar del sistema dicha entrega, siguiendo los pasos ya establecidas en el GD-Pr01 Procedimiento recepción y envío de correspondencia.

4.3. No funciona la impresora en la fase de radicación

Si no es posible utilizar la impresora para dejar constancia del No. de radicado, la fecha y hora de recibido de un documento, se utilizará como medida alternativa el sello que para tal eventualidad fue diseñado y se debe manualmente registrar claramente:

- Fecha y hora de recibido
- No. de radicado

4.4. No es posible ingresar al sistema de correspondencia de la empresa de mensajería externa

Este inconveniente puede ser causado por cualquiera de las siguientes situaciones:

- No hay fluido eléctrico en la dependencia
- No hay acceso a la red del Senado
- Hay acceso a la red, pero no hay acceso al Sistema de correspondencia de la empresa de mensajería externa debido a fallas en el aplicativo o la infraestructura tecnológica de la empresa de Servicios postales

Se debe diligenciar y entregar la “Planilla para la imposición manual de envíos 4-72” al funcionario de “Servicios Nacionales Postales” que recoge la correspondencia a enviar, para que la imposición en el sistema sea realizada directamente por funcionarios de esa empresa.

4.5. No se puede prestar atención presencial a usuarios por causas debidamente justificadas

Esta situación puede presentarse por actividades institucionales orientadas a mejorar el bienestar de los funcionarios o por eventos externos a la entidad, los cuales impiden la atención presencial a los usuarios, por ejemplo: protestas, marchas ciudadanas, siniestros que afecten en alto grado las instalaciones físicas de la dependencia (incendio, terremoto, actos vandálicos, entre otros), pandemias, etc.

Ante esta situación, se debe:

- Ubicar en una parte visible y de fácil acceso a los usuarios de la Unidad de Correspondencia, una nota que informe de la situación presentada y en la cual se indique las directrices institucionales a seguir. Esta comunicación debe publicarse, de ser posible, con un día de antelación al evento mencionado.

Si el evento se conoce con más de 48 horas de antelación, se enviará un correo electrónico a las dependencias de la Entidad, informando de la situación presentada.

- Si no se puede prestar atención presencial a los usuarios por más de 5 días hábiles consecutivos, además de lo estipulado en el ítem anterior, se solicitará a la División de Planeación y Sistemas publicar en la página web de la Entidad, un anuncio informando de la eventualidad, indicando las directrices impartidas.

5. ANEXOS

- Planilla para la imposición manual de envíos 4-72

6. FORMATOS

- GD-Fr02 Formato correspondencia entregada
- GD-Fr03 Formato control de correspondencia entrante

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GD-Pr01 Procedimiento recepción y envío de correspondencia

8. CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios

- Ver. 003// Rev. 1// FV. 17 de noviembre de 2021

Cambios:

Se actualizó el Instructivo técnico para afrontar eventualidades en la atención a usuarios en la Unidad de Correspondencia para ponerlo acorde con la nueva realidad de la Entidad y el Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo SGDEA.

Se ajustó el numeral 4.5. No se puede prestar atención presencial a usuarios por causas debidamente justificadas para aclarar que la Unidad de Correspondencia se solicitará a la División de Planeación y Sistemas publicar en la página web de la Entidad, un anuncio informando de la eventualidad e indicando las directrices institucionales impartidas.

Justificación:

Responsable: Olga Yanira Gonzalez Caicedo

Fecha: 2021-11-21

- Ver. 002// Rev. 1// FV. 10 de diciembre de 2020

Cambios:

Se actualiza el Instructivo técnico para afrontar eventualidades en la atención a usuarios en la Unidad de Correspondencia para ponerlo acorde con la nueva realidad de la Entidad, ya que la versión actual tiene más de cinco años de vigencia.

Los ajustes realizados fueron:

- *Se actualizo el nombre del instructivo: Instructivo técnico para afrontar eventualidades en la atención a usuarios de la Unidad de Correspondencia ya que era: Instructivo técnico para afrontar eventualidades en los sistemas informáticos de registro de correspondencia y comunicaciones oficiales entrantes o salientes.*
- *Se actualizo el objetivo y el alcance*
- *Se ingresaron términos y definiciones ya que la versión anterior no los tenía: Contingencia, Correo electrónico, Digitalización, Distribución de documentos, Foliar, Folio, Radicación de comunicaciones oficiales, Recepción de documentos, Registro de comunicaciones oficiales y SGDEA*
- *Se actualizaron las posibles fallas o eventualidades y las acciones a seguir en caso que las mismas se materialicen*
- *En anexos se agregó: Planilla para la imposición manual de envíos 4-72.*
- *En formatos se actualizo el nombre de los mismos*

Justificación:

Responsable: Olga Yanira Gonzalez Caicedo

Fecha: 2020-12-14

- Ver. 001// Rev. 1// 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: Luis Ernesto Martínez Beltrán.	Nombre: Xiomara Vargas Flórez.	Nombre: Comité Evaluador de Documentos del SGC.
Cargo: Jefe Unidad de Correspondencia.	Cargo: Jefe Unidad de Archivo Administrativo.	No. Acta y Fecha: Acta No. 30 del 17 de noviembre de 2021.