

Revisado por:

Laura Quintero  
Jefe de Gestión Logística

Juan Carlos Ashton  
Gerente Administrativo y Financiero

Aprobado por:

Ernesto Herrera D  
Director

## 1. OBJETO

Establecer las directrices para llevar a cabo en forma efectiva las comunicaciones realizadas entre COMBARRANQUILLA y demás partes interesadas, cumpliendo con los lineamientos de la gestión documental.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las comunicaciones y documentos formales recibidos y generados por las diferentes áreas de COMBARRANQUILLA.

## 3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Responsable	Actividad
<b>Gerente Administrativo y Financiero</b>	Establece las directrices y políticas para la gestión documental.
<b>Jefe de Gestión Logística</b>	Planea, hace seguimiento y garantiza la correcta ejecución del proceso de gestión documental de Combarranquilla.
<b>Operador de Archivo</b>	Realiza las actividades relacionadas con la recepción, envío y archivo de documentos y correspondencia en las oficinas administrativas, así como también el manejo y control de los documentos del archivo inactivo.
<b>Asesor de atención al cliente encargados de la recepción unidades de servicio</b>	Realiza las actividades relacionadas con la recepción, envío de correspondencia y cargue en software de Gestión Documental en las unidades de servicio.

## 4. REFERENCIA NORMATIVA Y MARCO LEGAL

- Ley 594 de 2000. (Ley General de Archivos)
- Circular Externa 002 de 2017. Cumplimiento Normas de Archivo

## 5. DEFINICIONES

- **Comunicaciones externas:** Las que se realizan entre COMBARRANQUILLA y personas o instituciones al exterior de la organización.

- **Comunicaciones Internas:** Es la que se da entre áreas o unidades de una misma organización.
- **Comunicaciones formales:** Se refiere a aquellas que se envían o reciben a nombre de COMBARRANQUILLA, entre los funcionarios al interior de la empresa o con personas o entidades externas, y están relacionadas con las actividades de la Caja.
- **Comunicaciones no formales:** Se refieren a aquellas que se envían o reciben de forma personal, entre los funcionarios al interior de la organización o con personas o entidades externas.
- **Tablas de retención documental:** Listado de series con sus correspondientes Tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Software de Gestión documental:** programa a través del cual se registra y archiva toda la correspondencia entrante y saliente de la caja.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.
- **Subserie documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto. Ejemplo: la serie documental "historia laboral" y la subserie documental podría ser; de funcionarios de planta. Esta clasificación obedece al tipo de vinculación de cada persona a la institución y los documentos específicos que se requieren para tal documentación.
- **Metadatos:** Los metadatos son los criterios que describen los atributos de los documentos de forma que permitan su gestión, uso y reutilización. Documentan también las relaciones entre documentos y los agentes que los han creado y utilizados sustentando también la autenticidad de los mismos.
- **Radicado:** Es el numero consecutivo que se le asigna a un documento para darle identificación en el sistema de gestión documental de ingreso o salida de este en la empresa.
- **Work Flow:** Sistema de Gestión Documental por medio del cual se distribuye al funcionario encargado la correspondencia que ha sido radicada.
- **Transferencia documental primaria:** La documentación una vez haya cumplido el ciclo vital en archivo de gestión (oficina o área) pasa a custodia para archivo central.

- **Transferencia documental secundaria:** La documentación una vez haya cumplido el ciclo vital en archivo central pasa a custodia al archivo inactivo.
- **Archivo:** Es una unidad donde se procesa en instalaciones físicas el manejo y el control de los documentos producidos o recibidos por una organización. Administra la correspondencia de la empresa dentro de sus instalaciones, aplicando políticas, normas y procedimientos para mantener los principios de integridad, confidencialidad y seguridad de la información con el recurso humano.  
Existen tres tipos de archivo:
  - De gestión: donde se reúne la información en trámite en busca de solución a asuntos inmediatos, sometidos a constantes utilización y consultas por las oficinas u otras que los soliciten.
  - Central: es aquel archivo en el que se agrupan los documentos transferidos desde el archivo de gestión, una vez que terminen su trámite de constante consulta, ahí la secretaria general estará encargada de su conservación y custodia disponibles para seguir siendo objetos de consulta.
  - Inactivo o histórico: documentación transferida desde el archivo central, la cual debe conservarse.

## **6. REGISTROS**


- Control de proponentes.
- Transferencia documental secundaria.
- Acta de Destrucción de Documentos.
- Control de Correspondencia Interna.
- Tabla de retención documental.
- Cuadro de clasificación documental.

## **7. PROCEDIMIENTO**

7.1. El Gerente Administrativo y Financiero establece las directrices y políticas para la gestión documental.

7.2. El Jefe de Gestión Logística asegura que se cumpla con los mecanismos para la prestación oportuna y con calidad, del servicio de soporte de la gestión documental en la Caja.

7.3. El Operador de Archivo y los Asesores de Atención al Cliente encargados del manejo de la correspondencia en las unidades de servicio realizan la recepción de la correspondencia o documentos teniendo en cuenta lo siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DOCUMENTAL</b>	VERSIÓN: 7
		FECHA: Enero de 2021
Página 4 de 13		

- Verifican si están dirigidos a la Caja; sino serán devueltos a su remitente, o portador.
- Verifican que estén firmados, sino serán devueltos a su remitente, o se le solicitará la firma respectiva.
- Comprueban que traiga consigo los anexos anunciados.

7.4. El Operador de Archivo y/o los Asesores de Atención al Cliente clasifican la correspondencia y documentos recibidos así:

**Correspondencia formal:** Se recibe y se radica en el software de Gestión documental. (Ver figura 1. Sticker Radicado).

**Correspondencia personal:** Se recibe en la unidad de correspondencia, pero no es radicada. (Ver figura 2. Sello recibido).

**Revistas, folletos, Suscripciones y Publicaciones:** No se radican y se distribuyen directamente al interesado. (Ver figura 2 Sello recibido).

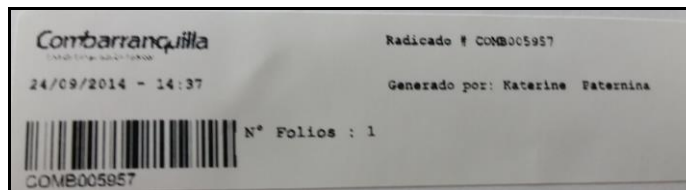


Figura 1. Sticker Radicado

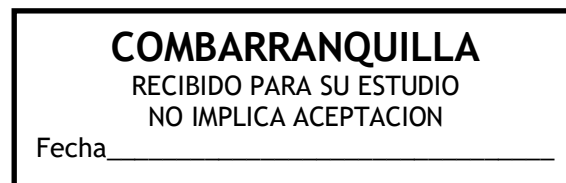


Figura 2. Sello Recibido

7.5. El Operador de Archivo y/o los Asesores de Atención al Cliente radican la correspondencia imprimiendo dos stickers que se utilizan de la siguiente forma:

- Si los documentos son enviados en sobre cerrado y no tiene copia, se coloca un sticker en el sobre y otro en el listado que trae el portador.
- Si los documentos traen adjunta una copia y/o guía de mensajería; se coloca el sticker en la copia y en la guía sello y firma, luego entregarla al portador.
- Si los documentos recibidos son: Folletos revistas y Publicaciones, se les coloca el sello de recibido.
- Si los documentos recibidos son facturas, propuestas, cotizaciones, solicitudes y peticiones, colocar el sello de recibido.
- Las facturas de servicios públicos (Agua, Luz y Gas), estas son escaneadas y subidas al sistema de gestión documental para consulta de los Coordinadores de las Unidades de Servicios.

7.6. Para radicar un documento en el Software de Gestión documental, el Operador de archivo y/o los asesores de atención al cliente realizan los siguientes pasos:

- Seleccionan la serie
- Seleccionan la Subserie
- Colocan N° de Folios
- Diligencian Metadatos
- Imprimen el sticker con el número de radicado

7.7. Una vez radicado el documento, el Operador de Archivo y los Asesores de Atención al Cliente cargan en el software de gestión documental la información para que pueda ser consultada por los empleados de la Caja autorizados.

7.8. El Asistente de Gerencia revisa diariamente el buzón de correo electrónico de la Superintendencia del Subsidio Familiar y reenvía los mensajes al Gerente de Planeación Corporativa y al Gerente Administrativo y Financiero, para su revisión y distribución entre los diferentes empleados de la Caja que corresponda, de igual forma los reenvía al Operador de Archivo para su radicación.

7.9. El Operador de Archivo y los Asesores de Atención al Cliente encargados de la recepción unidades de servicio, entregan al Mensajero o conductor el formato Control de Correspondencia Interna debidamente diligenciado para el traslado de los sobres a cada unidad u oficinas.

7.10. La distribución de la correspondencia se realizará mediante el sistema de gestión documental Work Flow, en el cual el funcionario que recibe el documento lo direcciona a las personas que considere debe consultarlo para su respectivo trámite.

7.11. La correspondencia dirigida para el área de Subsidio es custodiada en su archivo de gestión y una vez cumplido su ciclo vital es enviada al archivo inactivo cumpliendo los lineamientos descritos en la Política de Gestión Documental.

7.12. Las comunicaciones de origen externo que vienen anexada con facturas, esta información es custodiada por el área de Tesorería.

7.13. El Operador de Archivo genera anualmente el inicio del radicado de la correspondencia a partir del número cero (0) en el sistema de gestión documental utilizando el siguiente prefijo: COMB y el Numero consecutivo.

7.14. Para radicar la correspondencia a enviar a nombre de COMBARRANQUILLA, el responsable de la comunicación elabora original y una copia de la misma. El Operador de

Archivo y los Asesores de Atención al Cliente los radican en el Sistema de Gestión Documental cumpliendo los siguientes lineamientos:

- Se le debe de informar al Operador de Archivo o Asesor atención al cliente el número de folios debidamente enumerada cada una de las páginas al igual que los anexos que llevará la correspondencia.
- El Operador de Archivo o Asesor atención al cliente escanea la copia y los anexos antes de ser enviada para conservarla en la subserie de consecutivo de correspondencia en el sistema de gestión documental.
- El Operador de Archivo, una vez reciba la copia con acuse de recibido, la ingresa al software y archiva el documento en el archivo central en el folder correspondiente.

7.15. El Jefe de Gestión Logística genera los reportes e informes de gestión requeridos para la medición del proceso.

7.16. El Jefe de Gestión Logística realiza seguimiento, análisis y retroalimentación del proceso, toma las acciones que ameriten e implementa mejoras.

## **8. TRAMITES PARA CONVOCATORIAS E INVITACIONES A COTIZAR RECIBIDAS EN ARCHIVO CENTRAL**

8.1. El Operador de Archivo recibe y tramita las convocatorias e invitaciones a cotizar de la siguiente manera:

<b>ITEM</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>QUE HACE</b>
1	Jefe de Gestión Logística	Envía las invitaciones a cotizar al Operador de Archivo para distribución con el mensajero a los proveedores seleccionados.
2	Operador de Archivos o Asesor atención al cliente	Recepciona, radica y registra las ofertas recibidas en la fecha y horas notificadas. Cumpliendo las políticas de confidencialidad establecidas.
3	Operador de Archivos	Diligencia el registro control de proponentes, junto a las propuestas recibidas.
4	Operador de Archivos	Entrega a Jefe de Gestión Logística las ofertas recibidas, cumpliendo lo establecido en el Manual de Contrataciones.

**9. TRAMITE PARA TRANSFERENCIA DOCUMENTAL PRIMARIA Y SECUNDARIA:**

9.1. Una vez la documentación cumpla el ciclo vital en el archivo de gestión de acuerdo con lo descrito en la Tabla de Retención Documental, si es Transferencia Primaria, cada área diligencia el formato de Transferencia documental Primaria y entrega la información de acuerdo con lo exigido en el mismo. Si la Transferencia es Secundaria, cada área solicita por correo electrónico al Operador de Archivo las cajas, carpetas y los códigos para su identificación y control de dicho envío.

9.2. Cuando la información esté identificada y relacionada en el formato de Transferencia Documental Secundaria, es recibida por el Operador de Archivo para la programación de la entrega al proveedor seleccionado que custodia la información de archivo inactivo.


**ANEXO 1. Códigos de Dependencias**

<b>CODIGO</b>	<b>DEPENDENCIAS U OFICINAS PRODUCTORAS</b>
3000	DIRECCION GENERAL
3010	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO
3100	GERENCIA COMERCIAL
3200	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
3210	JURIDICA
3221	TESORERIA
3222	CONTABILIDAD
3223	CARTERA Y COBRANZAS
3230	GESTION HUMANA
3240	GESTION LOGISTICA
3244	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES
3245	RECEPCION Y ARCHIVOS
3250	GESTION DE INFORMATICA Y TELECOMUNICACIONES
3260	PROYECTO DE VIVIENDA COMBARRANQUILLA
3300	GERENCIA DE PLANEACIÓN CORPORATIVA
3310	GESTION DE PROYECTOS ESTRATEGICOS
3320	ESTADISTICA
3330	INFRAESTRUCTURA
3340	GESTION DE LA CALIDAD
3400	GERENCIA DE SERVICIOS
3411	SUBSIDIOS DE VIVIENDA
3413	SUBSIDIOS EN DINERO
3420	EDUCACION
3421	CIENCIAS
3422	BIBLIOTECA Y CULTURA
3430	RECREACION
3431	ALIMENTOS Y BEBIDAS
3432	DEPORTES
3450	SERVICIOS FINANCIEROS- CREDITOS
3460	SERVICIO PUBLICO DE EMPLEO





**Anexo 3. Formato Control Préstamo De Folder**

			FORMATO CONTROL PRESTAMO DE FOLDER				VERSION:		
			PROCESO GESTION DOCUMENTAL				FECHA APROB.:		
							HOJA N°		
DATOS DEL SOLICITANTE			DATOS DEL FOLDER				DATOS DEVOLUCIÓN DEL FOLDER		
FECHA DE SOLICITUD	AREA	NOMBRE DEL FUNCIONARIO SOLICITANTE	NOMBRE DEL FOLDER	N° CARPETAS	FECHAS EXTREMAS	N° FOLIOS	FECHA DEVOLUCION DEL FOLDER	NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE REALIZA LA DEVOLUCION	OBSERVACIONES





