

- 1. OBJETIVO:** Describir las pautas para la recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, tanto físicas como electrónicas de entrada, internas y de salida, mediante los canales oficiales establecidos por RTVC (correo electrónico, ventanilla única de radicación y el Sistema de Gestión Documental).
- 2. ALCANCE:** Este proceso inicia desde la recepción hasta la distribución de las comunicaciones oficiales recibidas por agentes externos y generadas internamente para su correspondiente gestión y trámite, es transversal y va dirigido a todas las unidades productoras de RTVC.

3. DEFINICIONES:

Término	Definiciones según Acuerdo No. 07 de 1994 y No. 027 de 2006
Asunto	Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
Clasificación Documental	Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos y funcionales para revelar su contenido.
Comunicaciones Oficiales	Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término “correspondencia”, hasta el momento en que se adoptó la definición de “comunicaciones oficiales” señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.
Copia	Reproducción exacta de un documento.
Destinatario	Persona natural o jurídica a quien se dirige por parte del remitente un objeto postal.
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.
Distribución de Documentos	Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
Documento	Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.
Documento de Archivo	Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
Documento Público	Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
Envíos de Correspondencia	Es el servicio por el cual el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo, recibe, clasifica, transporta y entrega objetos postales.

Término	Definiciones según Acuerdo No. 07 de 1994 y No. 027 de 2006
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.
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.
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.
Registro de Ingreso de Documentos	Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
Remitente	El remitente es la persona autorizada en las políticas y procedimientos de la Institución.
Servicio de Correo	Servicios postales prestados por el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo.
Unidad Productora	Unidad administrativa que produce o recibe información.
Ventanilla única de radicación	Recibir, radicar y distribuir todas las comunicaciones internas que se generen por parte de la Institución y las externas en cumplimiento de sus actividades administrativas y misionales.

4. DESARROLLO DE PROCEDIMIENTO:

4.1. Desarrollo del proceso de segundo nivel:

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
Inicio				
1	Recibir y verificar los documentos.	Recibir y verificar que los documentos cumplan los siguientes requisitos: - Debe estar dirigido a la Entidad, Servidores Públicos o Contratistas. - Que los anexos que anuncia el documento estén adjuntos y de acuerdo	Jefe de Grupo Gestión documental	Correo electrónico de devolución.

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		<p>con lo enunciado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el documento a radicar se encuentre firmado. - Datos del remitente. - Unidad productora de destino. <p>Nota: Si el documento no cumple con las condiciones, se devuelve al remitente. En caso de ser recibido físicamente se devolverá y se le informará que no es posible la radicación. Si por el contrario, el documento es recibido electrónicamente, se genera un correo de respuesta indicando el por qué no se puede radicar.</p>		
¿El documento recibido cumple con las condiciones mencionadas anteriormente?				
Si, continúe en la actividad 2				
No, Se devuelve el documento y termina el proceso				
2	Registrar y radicar el documento	<p>Registrar en el sistema de información para la gestión documental el formulario establecido para los documentos de entrada teniendo en cuenta el asunto y su clasificación documental.</p> <p>Una vez se complete dicho registro, el sistema le asignará un numero único consecutivo de radicado.</p> <p>Para el caso de las comunicaciones recibidas físicamente, se imprime el sticker y se adhiere al documento.</p>	Jefe de Grupo Gestión documental	Módulo de radicación de comunicaciones en el Sistema de Información de Gestión Documental.
3	Distribuir las Comunicaciones Oficiales	<p>Distribuir las comunicaciones oficiales externas recibidas de manera física, diligenciando D-F-46 Formato Control de Recibo y Entrega de Documentos Físicos para generar su envío a través de correo electrónico y recibir la confirmación de entrega por el mismo medio. El documento físico se entrega al destinatario.</p> <p>Para el caso de las comunicaciones oficiales recibidas de manera electrónica, se da respuesta al correo electrónico de entrada, donde se indica el número único</p>	Jefe de Grupo Gestión documental Operador del servicio de mensajería Dependencia Solicitante: Gerente Subgerentes	D-F-46 Formato Control de Recibo y Entrega de Documentos Físicos.

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
		de radicado generado para esa comunicación.	Jefes de Oficina Directores Coordinadores	Correo electrónico.
4	Gestionar y tramitar Comunicaciones Oficiales	Gestionar y tramitar las comunicaciones oficiales recibidas a través del Sistema de Información de Gestión Documental según corresponda y cumpliendo los tiempos de respuesta.	Dependencia Solicitante: Gerente Subgerentes Jefes de Oficina Directores Coordinadores	Sistema de información de Gestión Documental.
5	Elaborar comunicación oficial de respuesta	Proyectar y elaborar la comunicación oficial a través del Sistema de Información de Gestión Documental. En caso de que el documento requiera ser enviado físicamente, la unidad productora tramita por correo electrónico la solicitud del servicio motorizado para su respectiva entrega al destinatario.	Dependencia Solicitante: Gerente Subgerentes Jefes de Oficina Directores Coordinadores	Sistema de Información de Gestión Documental. Correo electrónico
6	Entregar comunicaciones oficiales de salida para envío local o nacional	Realizar la entrega de la comunicación oficial física al equipo de Gestión Documental y enviando por medio de correo electrónico la información necesaria para el trámite de envío local o nacional por medio del operador de servicio de mensajería. A través del Sistema de Información designado por el operador del servicio de mensajería para RTVC, Jefe de Grupo Grado I tramita la correspondiente orden de envío. De la misma forma, se efectúa el seguimiento de las guías al envío realizado en la plataforma del operador del servicio de mensajería para RTVC.	Dependencia Solicitante: Gerente Subgerentes Jefes de Oficina Directores Coordinadores Jefe de Grupo Gestión documental	Correo electrónico Orden de servicio Número de guía
7	Entregar comunicaciones oficiales de salida locales	Gestionar la entrega de la correspondencia al remitente según correspondiente.	Operador del servicio de mensajería	Copia del Oficio con firma y/o sello de recibido

#	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Documentos y Registros Relacionados
8	Realizar seguimiento a las comunicaciones oficiales radicadas	Realizar seguimiento diariamente verificando que las comunicaciones oficiales recibidas se hayan radicado en el Sistema de Información de Gestión Documental y que la información contenida en el documento coincida con la registrada en el Sistema de Información de Gestión Documental.	Jefe de Grupo Gestión documental	Hoja de cálculo - Reporte diario de seguimiento
9	P.C Verificar la ejecución del proceso de radicación de comunicaciones oficiales.	<p>Mensualmente el Jefe de Grupo del proceso de Gestión Documental o quien haga sus veces en caso de vacancia, genera el reporte del Sistema de Información de Gestión Documental y valida de forma aleatoria la información radicada y distribuida para mitigar errores o faltas de los contratistas de gestión documental en la ejecución del proceso.</p> <p>En caso de evidenciar que hubo acceso a la información física o digital que ingresa a RTVC a través del aplicativo de radicación para la recepción y distribución de documentos con fines de lucro o para favorecer a terceros, el jefe de gestión documental de RTVC procederá a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informar al Coordinador de Servicios Generales y/o Subgerente de soporte corporativo para tomar las medidas pertinentes. 2. En caso de no solucionarse los errores detectados en oportunidad por parte de los proveedores, se solicitará apoyo a la coordinación de gestión jurídica para iniciar la revisión o trámite correspondiente. 	Jefe de Grupo Gestión documental	Archivo en Excel "Seguimiento al proceso de correspondencia"
<u>Fin.</u>				

- El horario de atención de la ventanilla única de radicación es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., las comunicaciones oficiales recibidas antes o después de este horario, se radican en día hábil y dentro del horario mencionado anteriormente. Para el caso de la radicación de cuentas de cobro, si

 RTVC <small>Sistema de Medios Públicos</small>	GESTIÓN DOCUMENTAL PROCESO SEGUNDO NIVEL PROCESO DE RADICACIÓN, GESTIÓN Y TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	Código: D-P-7 Versión: 6 Fecha: 29-12-23 Página 6 de 6
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

Ilegasen fuera de este horario se remite correo automático de respuesta indicando el horario establecido.

- Para la radicación de cuentas de cobro, se seguirán los lineamientos establecidos en la Circular No. 004 de 2022 expedida por la Subgerencia de Soporte Corporativo.
- Para la radicación de comunicaciones oficiales, se cuenta con una ayuda en línea la cual podrá ser consultada en el siguiente enlace <https://documentacion.papirocloud.com/index.html>
- Para la entrega de comunicaciones oficiales, objetos y otro tipo de elemento que llegue a RTVC a través de la ventanilla única de radicación a las unidades productoras destinatarias, el equipo de gestión documental se contacta con la persona responsable en cada unidad del recibo de este material para acordar fecha y hora, esto teniendo en cuenta el modelo de alternancia laboral o contractual. De no ser posible la entrega a través de esta persona responsable, se contactará al gestor documental de la unidad. En su defecto y de no ser posible la entrega a ninguna de estas dos personas, se entregará a la persona de la unidad que se encuentre presente.
- La correspondencia personal como invitaciones, extractos bancarios, notificaciones judiciales de carácter personal, entre otros, que no constituyan una suscripción oficial, no darán lugar a ningún trámite oficial o responsabilidad por parte de RTVC y por ende no serán radicadas.

Nota1: El fluograma se validará en la Coordinación de Planeación si está vigente el programa Bizagi Modeler, así mismo se deberá publicar todo el proceso de segundo nivel en Kawak en los formatos dispuestos (Pdf y Word), para consulta e implementación por los usuarios de la Entidad.

Nota 2: Para visualizar el control de cambios del presente documento, por favor diríjase al sistema KAWAK en el módulo de información documentada, consultando por el documento (nombre, proceso, código), en donde encontrará los cambios realizados al mismo.