

## 1. OBJETIVO

Definir las actividades requeridas para la recepción, producción, seguimiento y envío de las comunicaciones oficiales de la Entidad, así como los lineamientos para el uso de servicios postales.

## 2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de las comunicaciones oficiales hasta la producción, gestión, distribución, envío, conservación y preservación de estas.

## 3. NORMATIVIDAD

Tipo	Número	Título	Fecha
Ley	527	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	18/08/1999
Ley	594	Ley General de Archivos	14/07/2000
Acuerdo	060 (Consejo Directivo 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.	30/10/2001
Ley	1369	Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.	30/12/2009
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	18/01/2011
Ley	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	30/06/2015

## 4. DEFINICIONES

- **Comunicaciones:** Son todos los elementos que se usan como modo de intercambio de información.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todos los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicaciones Oficiales Externas:** Son las comunicaciones de entrada o salida, provenientes o con destino a otras entidades o particulares.
- **Comunicaciones Oficiales de Entrada:** Son las comunicaciones de recibidas en el COPNIA por cualquier medio oficial, provenientes de otras entidades o particulares
- **Conservación documental:** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **Correo Certificado:** Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones que requieren de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. La distribución o entrega se realiza en cada dirección destino

obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial y este se realiza a través de un proveedor que preste dichos servicios.

- **Correo Electrónico:** es un servicio que permite el intercambio de mensajes a través de sistemas de comunicación electrónicos.
- **Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.
- **Documento electrónico:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida (independientemente del formato de creación) por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.
- **Expediente:** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.
- **Expediente electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos de archivo correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan
- **Firma digital:** De acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, para ello cuenta con los siguientes atributos jurídicos:
  - ✓ **Autenticidad:** permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen del mismo y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.
  - ✓ **Integridad:** garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.
  - ✓ **No repudio:** el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.
  - ✓ **Confidencialidad:** permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados. El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado
- **Foliar:** Acción de numerar hojas.
- **Folio:** Hoja
- **Memorando:** comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas a las dependencias de la Entidad
- **Mensaje de datos:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico.
- **Mensajería Especializada:** Se entiende por mensajería especializada, la clase de servicio postal prestado con independencia de las redes postales oficiales del correo nacional e internacional, cuyas características especiales deben cumplir las empresas que prestan este servicio.
- **Preservación documental:** conjunto de principios, políticas, estrategias y acciones específicas que tienen como fin asegurar la estabilidad física y tecnológica de los datos, la permanencia y el acceso de la información de los documentos digitales y, proteger el contenido intelectual de los mismos por el tiempo que se considere necesario.
- **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 de 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 siguiente día hábil de radicado el documento.

- **Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de control, 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.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- **Subserie documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.
- **Tipo Documental:** Nombre genérico de documentos, el cual se asigna dependiendo la función o actividad a la que corresponda. Ej. Resolución, minuta de contrato, Comunicación, etc.
- **Tabla de retención documental:** Listado de series y Subseries con sus correspondientes tipos documentales, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del ciclo vital de los documentos (archivo de gestión o de oficina, archivo central y archivo histórico).
- **Unidad de Correspondencia:** es la encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

### 5. CONDICIONES GENERALES

- i. El objetivo de la figura de la Unidad de Correspondencia es servir como unidad central de los servicios de recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones, por ende, debe contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.
- ii. El registro de comunicaciones oficiales se realizará siempre por un consecutivo de radicación único e independiente. Al inicio de cada año se iniciará nuevamente el número de radicación consecutiva del código a partir de (1) uno.
- iii. Las Unidades de Correspondencia tendrán las siguientes funciones:
  - a. Adoptar y proponer proyectos y programas para administrar adecuadamente las comunicaciones oficiales, el servicio de búsqueda y referencia de estos documentos, acorde con la misión, visión, plan estratégico, funciones y programas de la entidad, con sujeción a las pautas y principios establecidos en la ley, normas internas y reglamentación emanada por el Archivo General de la Nación - AGN.
  - b. Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva y oportunidad.
  - c. Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.

- d. Atender con prioridad a mujeres embarazadas o de niños de brazos, menores de edad, discapacitados y adultos mayores, que acudan a las unidades de correspondencia con el fin de entregar y radicar comunicaciones y solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.
- e. Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno y la entrega del radicado correspondiente al usuario.
- iv. La coordinación y operación de las Unidades de Correspondencia serán responsabilidad en las secretarías seccionales del secretario seccional; en la sede nacional del profesional de gestión del área administrativa.
- v. El control y seguimiento de las unidades de correspondencia estará centralizado en la Unidad de Correspondencia de la sede nacional en cabeza del profesional de gestión del área administrativa
- vi. Para realizar el proceso eliminación de expedientes, se debe solicitar a través de ticket de servicio al área de Tecnología, por parte del funcionario responsable del expediente, justificando suficientemente el motivo de la solicitud para que conforme con ella se analice y si es procedente se efectúe el procedimiento correspondiente.

<b>Ejemplos / Casos</b>
Expedientes vacíos, que se hayan creado por error y que no exista posibilidad de reutilizar ya sea por temas de fecha o trámite relacionado
Expedientes que contengan documentos de material de apoyo que no deban ser transferidos al archivo central

Expedientes vacíos, que se hayan creado por error y que no exista posibilidad de reutilizar ya sea por temas de fecha o trámite relacionado
Expedientes que contengan documentos de material de apoyo que no deban ser transferidos al archivo central

- vii. Toda comunicación oficial que sea enviada o recibida por medio de correo electrónico, en cumplimiento de las funciones de la Entidad, debe ser registrada y radicada en el sistema. Para tal fin existirá en el correo electrónico un botón de radicación que enlazará con el sistema de Gestión de Documentos que la Entidad disponga para tal fin. Toda comunicación oficial producida o recibida a través de correo electrónico se debe conservar en el soporte original en que se creó, y esta debe ser vinculada a un expediente electrónico conservando la relación con la serie y subserie que corresponda.
- viii. Si se requiere generar una comunicación interna de tipo oficial, esta debe ser generada a través del Sistema de Gestión Documental que la Entidad disponga, como Memorando interno. Sin embargo, podrá hacer uso del correo electrónico para generar comunicaciones internas las cuales podrán ser vinculadas a un expediente electrónico como un tipo documental de archivo, sin que estos consuman un consecutivo de registro de comunicaciones oficiales.
- ix. El correo electrónico institucional de la entidad es [contactenos@copnia.gov.co](mailto:contactenos@copnia.gov.co), el cual constituye el vínculo oficial de comunicación entre los ciudadanos y el COPNIA; sin embargo de acuerdo a la ley 1437 de 2011 se ha habilitado el correo electrónico [notificacionesjudiciales@copnia.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@copnia.gov.co) como buzón exclusivamente para recibir notificaciones judiciales, estos dos canales serán los únicos que podrán ser mayormente divulgados a la sociedad en general (con excepción de los correos de las Unidades de Correspondencia de los Seccionales). Los siguientes correos institucionales con su

correspondiente administración solo podrán ser usados para la recepción de temas relacionados a cada proceso o seccional y en ningún caso deben ser utilizados con fines personales ajenos a la actividad laboral:

Cuenta	Administración
1. <a href="mailto:contactenos@copnia.gov.co">contactenos@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Nacional
2. Buzón electrónico página web	Oficina de Atención al Ciudadano
3. <a href="mailto:contratacion@copnia.gov.co">contratacion@copnia.gov.co</a>	Área de Contratación
4. <a href="mailto:notificacionesjudiciales@copnia.gov.co">notificacionesjudiciales@copnia.gov.co</a>	Subdirección Jurídica
5. <a href="mailto:antioquia@copnia.gov.co">antioquia@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Antioquia
6. <a href="mailto:atlantico@copnia.gov.co">atlantico@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Atlántico
7. <a href="mailto:bolivar@copnia.gov.co">bolivar@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Bolívar
8. <a href="mailto:boyaca@copnia.gov.co">boyaca@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Boyacá
9. <a href="mailto:caldas@copnia.gov.co">caldas@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Caldas
10. <a href="mailto:cauca@copnia.gov.co">cauca@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Cauca
11. <a href="mailto:cesar@copnia.gov.co">cesar@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Cesar
12. <a href="mailto:cordoba@copnia.gov.co">cordoba@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Córdoba
13. <a href="mailto:cundinamarca@copnia.gov.co">cundinamarca@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Cundinamarca
14. <a href="mailto:guajira@copnia.gov.co">guajira@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Guajira
15. <a href="mailto:narino@copnia.gov.co">narino@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Nariño
16. <a href="mailto:nortedesantander@copnia.gov.co">nortedesantander@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Norte de Santander
17. <a href="mailto:quindio@copnia.gov.co">quindio@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Quindío
18. <a href="mailto:risaralda@copnia.gov.co">risaralda@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Risaralda
19. <a href="mailto:santander@copnia.gov.co">santander@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Santander
20. <a href="mailto:tolima@copnia.gov.co">tolima@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Tolima

Cuenta	Administración
21. <a href="mailto:valle@copnia.gov.co">valle@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Seccional Valle
22. <a href="mailto:xerox@copnia.gov.co">xerox@copnia.gov.co</a>	Área de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
23. <a href="mailto:comiteconvivencia@copnia.gov.co">comiteconvivencia@copnia.gov.co</a>	Comité de Convivencia
24. <a href="mailto:comunicaciones@copnia.gov.co">comunicaciones@copnia.gov.co</a>	Área de Comunicaciones
25. <a href="mailto:copaso@copnia.gov.co">copaso@copnia.gov.co</a>	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
26. <a href="mailto:devoluciones@copnia.gov.co">devoluciones@copnia.gov.co</a>	Área de Tesorería
27. <a href="mailto:noticopnia@copnia.gov.co">noticopnia@copnia.gov.co</a>	Área de Comunicaciones
28. <a href="mailto:notificaciones@copnia.gov.co">notificaciones@copnia.gov.co</a>	Unidad de Correspondencia Nacional
29. <a href="mailto:rendiciondecuentas@copnia.gov.co">rendiciondecuentas@copnia.gov.co</a>	Área de Comunicaciones
30. <a href="mailto:sistemas@copnia.gov.co">sistemas@copnia.gov.co</a>	Área de Tecnologías de la Información
31. <a href="mailto:facturacion@copnia.gov.co">facturacion@copnia.gov.co</a>	Área Administrativa

x. Las comunicaciones oficiales externas del Consejo son firmadas oficialmente así:

- a. **COPNIA NACIONAL:** presidente, director general, jefe de la Oficina de Control Interno, jefe de la Oficina de Control Interno Disciplinario, subdirectores, profesionales (en casos de supervisión de contratos, asuntos de administración de bienes inmuebles o certificaciones que deban dar y se relacionen con sus funciones).
- b. **CONSEJOS SECCIONALES:** presidente del Consejo Seccional, secretario seccional, abogados y profesionales (en cumplimiento de sus funciones y con pleno conocimiento del Secretario Seccional). En el caso puntual de las comunicaciones de notificación de requisitos pendientes, se autorizará a un funcionario del nivel técnico para emitir y firmar dichos comunicados (Bajo ningún motivo éstos podrán exlmitarse a emitir información adicional y en todo momento se deberá reportar al secretario seccional para que éste controle la información de salida).

En los casos de temas relacionados con Talento Humano la firma de documentos relacionados con los fines del área será firmados por el Profesional de Gestión de Talento Humano, tales como comunicaciones dirigidas a Fondos de Pensiones; Entidades Promotoras de Salud, Cajas de compensación familiar, Sistema de seguridad en el trabajo, Certificaciones laborales, de acuerdo con la naturaleza de las funciones de dicho profesional y siempre y cuando no sean de competencia directa del director general como ordenador del gasto y representante legal de la entidad.

Así mismo en el ejercicio de sus funciones el profesional de gestión del área de Registro firmará comunicaciones oficiales dentro de los siguientes contextos:

- A Instituciones de Educación Superior solicitando listados de universidad y/o verificando certificados de estudio para adelantar los trámites del área de Registro.
- A Instituciones de Educación Superior solicitando información para los trámites del área de Registro. (ejemplo: solicitud de información de programas académicos)
- Al Ministerio de Educación para verificación de convalidaciones de títulos profesionales.

- A los usuarios requiriendo documentación faltante para el proceso de trámite de Matrículas y Permisos Temporales.
- A otros Consejos con la finalidad de aclarar temas propios del área de Registro.
- A los usuarios relacionadas con el trámite de Registro Profesional. (Ejemplo: Comunicación de aceptación de desistimiento expreso)

En el caso específico de la respuesta a Peticiones y Reclamos (PQRS), se autoriza al profesional especializado de Atención al Ciudadano y a los técnicos administrativos que designe el profesional especializado de Atención al Ciudadano de dicha área, para que suscriban y firmen comunicaciones oficiales de salida externas. Los tipos de respuestas a PQRS que se autorizan a emitir por parte de los funcionarios del nivel técnico (bajo el control y coordinación del profesional a cargo) serán en los siguientes casos:

Tipificación en el sistema de la entidad	Tipos de PQRS para firmar por técnicos de atención al ciudadano
Peticiones, Quejas Reclamos y/o sugerencias	Consultas sobre profesionales inscritos
	Información general de los trámites de la entidad, horarios, sedes
	Consulta de profesiones competencia de la entidad
	Consulta estado de trámite
	Información de entrega de tarjeta profesional
	Solicitud de copias de documentos que obran en el archivo de la entidad.
	Solicitud de entrega de la tarjeta en un Seccional diferente al inicialmente solicitado.
	Solicitudes de cambio de tarjeta por presentar problemas de calidad o errores en la información contenida.
	Incumplimiento en los tiempos de trámites de la entidad
	No poder generar trámites o certificados de vigencia, por indisponibilidad en el sistema.
	No encontrar la profesión en la lista desplegable de profesiones competencia del COPNIA, razón por la cual no ha podido realizar el trámite
	Reiteración de solicitudes

- xi. Teniendo en cuenta que todos los funcionarios tienen habilitado el sistema de información de la Entidad, es responsabilidad de cada uno gestionar las comunicaciones allegadas a su bandeja de usuario
- xii. Toda comunicación generada y notificada por medios electrónicos deberán conservarse en el medio por el cual se produjo, por lo cual no deberán ser impresas.
- xiii. Todas las comunicaciones oficiales generadas por la Entidad deben ser notificadas de forma personal o electrónica y dicha notificación debe ser vinculada al sistema de gestión de documentos electrónicos dispuesto por la Entidad.

## **6. COMUNICACIONES OFICIALES DE ENTRADA**

### **6.1. Lineamientos generales para la radicación y distribución de comunicaciones oficiales de entrada.**

- i. Todas las comunicaciones deben ser radicadas en las Unidades de Correspondencia de la Entidad en los horarios establecidos, único punto de recepción, radicación y trámite de las comunicaciones oficiales de la Entidad. En caso de que una comunicación sea recibida fuera de este horario esta será radicada al día hábil siguiente.
- ii. El registro de ingreso de comunicaciones allegadas (física o electrónicamente) se realiza a través del sistema de información que la Entidad disponga.
- iii. No se radicarán las comunicaciones de carácter informativo y personal, al igual que las publicaciones seriadas (libros, revistas, folletos, periódicos, entre otros), invitaciones y tarjetas.
- iv. Las comunicaciones oficiales que ingresen al COPNIA deberán ser revisadas, para verificar el asunto de la comunicación, los anexos, los datos de origen del ciudadano o entidad que la remite (nombre y dirección), y el destino (nombre del funcionario, dependencia, cargo y dirección donde se deba enviar respuesta) y asunto correspondiente.
- v. En caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones y competencia de la entidad, se orientará al ciudadano sobre el trámite a seguir, teniendo en cuenta el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se establece que "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito"
- vi. En el proceso de radicación, el funcionario encargado deberá digitalizar la comunicación y los anexos, verificando que toda la información sea capturada usando las herramientas y mecanismos disponibles dependiendo del tamaño, tipo de papel y estado del documento con el fin de garantizar la mejor calidad posible en la imagen capturada.
- vii. Todas las comunicaciones relacionadas con la competencia del COPNIA, independiente del medio en que se reciban (entrega personal, entrega por mensajería, correo electrónico, portal web), son de carácter institucional, por lo que ningún funcionario podrá atender o despachar directamente asuntos relacionados con documentos que no hayan sido previamente radicados.
- viii. Todos los sobres sellados, cuyo destinatario sea la entidad, serán abiertos por el funcionario encargado de recepción de la documentación, para verificar su contenido, los datos del destinatario y remitente, previo a su radicación, a excepción de sobres dirigidos al Comité de Convivencia Laboral o la Oficina de Control Interno Disciplinario. La apertura de los sobres se hará siempre y cuando no tenga ninguna anotación especial como: "no abrir", "confidencial", "privado" o "reservado", entre otros.
- ix. Cuando una comunicación oficial no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará en el sistema y será remitida a la oficina de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.
- x. En caso de recibir la misma comunicación oficial de un mismo remitente a un mismo destinatario, por diferentes medios, como: correo electrónico, documentos soporte papel u otro medio, se debe tener en cuenta la radicación y registro del primer documento recibido en la Unidad de Correspondencia, ya sea en el sistema manual o automatizado.
- xi. Las comunicaciones relacionadas con Derechos de Petición (PQRS), se registran a través del sistema, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos. AC-pr-01.



- xii. Los paquetes y cajas deben ser abiertos para verificar su contenido; si contienen comunicación remisoría esta será radicada con el procedimiento normal, haciendo la observación en el sistema. Si no tiene comunicación remisoría, se colocará el número de radicado en el empaque del paquete y se anexará como digitalización del documento, la guía de envío.
- xiii. El funcionario encargado de la Unidad de Correspondencia debe velar por radicar todas las comunicaciones que se alleguen durante el día y en caso de que no sea posible, reporte oportunamente al superior inmediato para definir medidas contingentes cuando estas se requieran.
- xiv. Las acciones de tutela se deben digitalizar y radicar de manera inmediata, y deben ser asignadas a la Subdirección Jurídica, a quien se le deberá informar de forma inmediata la llegada del documento.
- xv. Los documentos relacionados con situaciones administrativas (incapacidades, permisos y demás) deberán tener las siguientes consideraciones:
  - Todo documento de estas características que llegue de los seccionales a través de la Tula, al momento de ser distribuido se debe revisar con el responsable del área de gestión humana si el documento corresponde con el radicado o las condiciones para tramitar. En caso de no cumplir se deberá hacer la devolución inmediatamente.
  - Toda incapacidad o situación administrativa deberá ser radicada en el momento en que se presente físicamente (original) independiente de que esta haya sido radicada mediante correo electrónico.
- xvi. Todas las facturas que reciba el COPNIA para pago, deberán ser radicadas en el sistema, seleccionando el asunto que corresponda según sea el caso y se deberán distribuir al profesional de gestión del área de Tesorería, encargado del control y seguimiento de facturas, a excepción de las facturas pagadas por caja menor que deberán ser distribuidas al encargado de la caja menor correspondiente donde se originó el gasto.
- xvii. Las facturas electrónicas de proveedores asociadas a contratos serán distribuidas la interior de la Entidad al supervisor respectivo para que este acepte o rechace dicha factura de acuerdo con lo establecido en la ley. Una vez aprobada la factura esta deberá ser remitida a la ventanilla para su respectiva radicación

### **6.2. Lineamientos de contingencia para Comunicaciones Oficiales Recibidas.**

En caso de que se presenten fallas en el funcionamiento del sistema o la red, el único canal autorizado para controlar la radicación y el consecutivo de comunicaciones oficiales de entrada es la ventanilla única de correspondencia, en este proceso se deben tener en cuenta las siguientes actividades:

- a) La Unidad de Correspondencia recibe el documento verificando que cumplan con los criterios establecidos en el numeral 6.1 Lineamientos Generales para las comunicaciones Oficiales Recibidas, para proceder a la radicación.
- b) La radicación se realizará ubicando el sello que únicamente tiene el logo de la entidad, en la parte superior derecha de la comunicación sin que este oculte información relevante de la misma y registrando en la parte inferior del logo fecha, hora, nombre y apellido del funcionario que realiza la radicación.

- c) Se digitaliza la comunicación y la totalidad de los anexos con el fin de realizar la posterior actualización del registro en el Sistema.
- d) Se deben almacenar e identificar las comunicaciones y sus anexos de forma tal que su acceso e identificación sea fácil al momento de radicar las comunicaciones oficiales de entrada posterior al momento de contingencia.
- e) Se debe solicitar al usuario un correo electrónico de contacto, con el fin de indicarle posteriormente el número de radicado que identifica su trámite en la entidad.
- f) La Unidad de Correspondencia se encarga de generar una planilla de control o libro de radicados con los siguientes datos:
  - Número de radicación
  - Fecha de radicación
  - Hora de radicación
  - Remitente (Entidad y/o persona)
  - Correo electrónico del remitente
  - Asunto (resumen)
  - Dependencia y funcionario Destinatario
  - Número de folios y anexos
- g) El área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones emitirá una comunicación donde autorizará el restablecimiento de las actividades de radicación en las Unidades de Correspondencia.
- h) Una vez se restaure el funcionamiento del sistema, las Unidades de Correspondencia radicarán las comunicaciones recibidas en orden cronológico de llegada, registrando en el campo de resumen y al final de las observaciones la palabra "RADICACIÓN DE CONTINGENCIA", fecha y hora del recibo de la comunicación y el nombre y apellido del funcionario que realizó la radicación.

De igual forma es importante aclarar que el proceso de radicación de contingencia, usando el sello de la entidad, se autoriza únicamente en los casos de contingencia cuando el sistema no esté en funcionamiento.

La fecha y hora de recepción debe ser registrada de forma manual en la parte inferior del sello, se entenderá como el dato oficial de radicado. Una vez radicada la comunicación, se deberá enviar un correo electrónico a los usuarios indicando el número de radicado asignado con el fin de que pueda identificar y verificar la trazabilidad de su trámite en la entidad.

**6.3. Descripción de actividades en el proceso de comunicaciones oficiales recibidas.**

Nº	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
1	Radicar comunicaciones oficiales de entrada	Se diligencia formato de radicación en el sistema de acuerdo con los parámetros establecidos  Se digitaliza en archivos independientes, el documento principal (comunicado) y en otro los anexos (soportes)	Técnico Administrativo encargado del proceso de recepción de comunicaciones

Nº	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
		Se imprime y adhiere el sticker de radicación para documentos físicos en original.	
2	Distribuir comunicaciones	Se asigna y reparte las comunicaciones allegadas para los funcionarios designados de acuerdo con su ubicación geográfica y competencia sobre el tema.	Técnicos Administrativos Encargado de la Unidad de Correspondencia
3	Verificación de competencia	Si el documento es de competencia del funcionario se debe identificar la serie y la subserie y expediente al que corresponda para incluirlo y tramitarlo allí. De no ser competencia del funcionario asignado deberá distribuirlo al responsable antes de que el documento sea incluido en un expediente electrónico.	Usuario responsable
4	Tramitar el documento	Si la comunicación recibida requiere respuesta, desde el expediente al cual fue incluido anteriormente se deberá generar la comunicación oficial pertinente.	Funcionario del COPNIA a quien se les asignó la actividad.

## 7. COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA

### 7.1. Lineamientos para la radicación de comunicaciones oficiales de salida.

- i. Está prohibido el envío a través de la Unidad de Correspondencia de elementos como dinero, encomiendas, comidas, estupefacientes, líquidos corrosivos, comunicaciones privadas (extractos bancarios, recibos de pagos, entre otras) de toda índole.
- ii. Los documentos que van a ser despachados no deben estar manchados, rotos, con errores, repisados, tachaduras, enmendaduras, entre otros.
- iii. El funcionario de la Unidad de Correspondencia debe verificar que los documentos estén correctamente empacados y sellados.
- iv. Los documentos deben contener los siguientes datos de remitente:
  - ✓ Nombres y apellidos completos.
  - ✓ Cargo (si aplica)
  - ✓ Dirección, ciudad, departamento, teléfono.
  - ✓ Número de Radicado (Proporcionado por el sistema).
- v. Los documentos deben contener los siguientes datos de destinatario:
  - ✓ Nombres y apellidos completos.

✓ Entidad y/o Dependencia destinataria, dirección o correo electrónico, ciudad, departamento, teléfono.

- vi. Las comunicaciones oficiales enviadas deben ir paginadas o si es el caso, foliadas con sus anexos.
- vii. Las comunicaciones oficiales de salida que tengan notificación por medio de correo electrónico, no se deberán imprimir.
- viii. La notificación de envío de la comunicación deberá ser anexada al expediente electrónico que corresponda.
- ix. Toda comunicación oficial y/o acto administrativo que se emite en el COPNIA, debe relacionar las radicaciones a las cuales hace referencia para efectos de garantizar la trazabilidad de los procesos.

### 7.2. Lineamientos de contingencia para Comunicaciones Oficiales de Salida.

En caso de que se presenten fallas en el sistema o haya cortes de energía que impidan proyectar y enviar comunicaciones oficiales y sea estrictamente necesario realizar dichas actividades, se deberá seguir el siguiente procedimiento; sin embargo, es de resaltar que las actividades de control serán desarrolladas por la Unidad de Correspondencia de la sede nacional que unificará el registro de correspondencia en coordinación con las demás Unidades de Correspondencia seccionales que serán las encargadas de desarrollar las actividades de generación de las comunicaciones oficiales de salida en cada Seccional a partir de los siguientes lineamientos:

- a. Verificar que las comunicaciones cumplan con los criterios establecidos por la entidad para la proyección de oficios y que los documentos estén correctamente empacados y sellados.
- b. Todas las comunicaciones serán generadas en soporte físico, firmadas de forma manuscrita por las personas que sean autorizadas para ello en forma expresa; y entregadas a la Unidad de Correspondencia quien validará que cumpla con la estructura adecuada y controlará el flujo de comunicaciones enviadas.
- c. Los administradores del sistema suministrarán a los funcionarios de Unidad de Correspondencia Nacional, el número del último radicado asignado en el sistema, con el fin de que está se encargue de coordinar y asignar los consecutivos de radicado a partir de este último número de radicado a las siguientes a las comunicaciones que deban ser radicadas a nivel nacional.
- d. El funcionario de la Unidad de Correspondencia recibirá el documento y anexos, original y una copia, original para el destinatario, una copia para la serie consecutivo de comunicaciones oficiales con el cual se realizará la posterior actualización en el sistema.
- e. La Unidad de Correspondencia se encarga de generar una planilla de control o libro de radicados de comunicaciones oficiales de salida con los siguientes datos:
  - Número de radicación
  - Fecha de radicación
  - Hora de radicación
  - Dependencia y funcionario remitente.
  - Asunto
  - Destinatario (Entidad y/o persona), dirección, teléfono, correo electrónico, ciudad.
  - Número de folios y anexos.
  - Forma de notificación (correo electrónico, mensajería o correo postal)
- f. Para las comunicaciones enviadas por correo electrónico, el canal autorizado para el envío será el correo institucional [contactenos@copnia.gov.co](mailto:contactenos@copnia.gov.co), por lo cual las dependencias y

- seccionales entregarán a la Unidad de Correspondencia la comunicación y sus anexos digitalizados con la firma, con el fin de controlar el proceso de envío.
- g. Para las comunicaciones enviadas por correo postal o notificación de forma personal, la Unidad de Correspondencia asignará el radicado y conservará la prueba de la notificación (firma o sello de recibido o código postal de envío) con el fin de realizar la posterior actualización en el sistema.
  - h. El área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones emitirá una comunicación donde autorizará el restablecimiento de las actividades de radicación en las Unidades de Correspondencia.
  - i. Una vez vuelva en funcionamiento el sistema, las Unidades de Correspondencia de cada seccional radicarán las comunicaciones enviadas en orden cronológico de llegada, incluyendo la digitalización de estos de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin y registrando en el campo de anotaciones la palabra "radicación de contingencia de salida", fecha y hora del recibo de la comunicación y el nombre y apellido del funcionario que realice la radicación.
  - j. Solo se enviarán aquellas comunicaciones que por su carácter y relevancia deban ser proyectadas y remitidas de forma inmediata.
  - k. La fecha y hora de envío registrada, se entenderá como el dato oficial de radicado de las comunicaciones.

La Unidad de Correspondencia Nacional es la encargada de asignar y controlar el número de radicado a las comunicaciones oficiales de salida, amparadas bajo esta figura de contingencia en coordinación con las Unidades de Correspondencia Seccional quien validará el cumplimiento y llevará el control de comunicaciones de salida a partir de los lineamientos expuestos en cada Seccional. Conforme con lo anterior y en caso de ser estrictamente necesario, el envío de la comunicación en cuestión, las actividades subsecuentes deberán ser coordinadas y por lo tanto a dicha ventanilla se deberán comunicar y remitir mediante correo electrónico los datos de radicación, documentos digitalizados y anexos a fin de conservar un solo esquema de radicación ante la eventualidad.

**7.3. Descripción de actividades en el proceso de comunicaciones oficiales de salida.**

Nº	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
1	Proyectar comunicación de salida	Se crea el expediente que corresponda indicando serie y subserie y se proyecta la comunicación a enviar. En caso de que la comunicación corresponda a un expediente ya creado se debe generar desde este.  Se diligencian los campos correspondientes en el sistema: destinatario, asunto, texto de la comunicación, información remitente, anexos y firmante	Funcionario que proyecta
2	Firmar comunicación	El usuario responsable abre el proyecto de comunicación en el sistema verifica y edita de ser necesario el contenido del documento.  Si está de acuerdo con el contenido, se procede a firmar digitalmente el documento, de lo contrario devuelve con las observaciones a que haya lugar	Responsable de firmar

Nº	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
3	Envío y Notificación	Se realiza el envío de la comunicación utilizando los servicios de mensajería dispuestos por la Entidad (servicios de correo electrónico, contrato de mensajería o entrega personal) y posterior a la entrega se debe realizar el cargue de la notificación de entrega en el expediente que corresponda en caso de ser necesario.	Técnicos Administrativos del Área Administrativa (Nacional) Técnicos Administrativos (Seccionales)

## 8. COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS

### 8.1. Lineamientos para la generación y gestión del memorando como comunicación oficial interna.

- i. Dentro de una misma comunicación oficial interna no se deben tratar temas de procesos diferentes para efectos de poder garantizar la trazabilidad en el sistema. Por ejemplo, si se remite una "solicitud de elementos de almacén" y en la misma se remiten "guías imposición de correo"; en este caso, aunque los dos temas tienen que ver con el Área de Gestión Administrativa, las primeras van para el proceso de administración de bienes y las guías para el proceso de gestión documental. A pesar de que la asignación es a un mismo funcionario, se estaría perdiendo la trazabilidad del funcionario al cual no se le asignó el memorando, en este caso se deben generar dos memorandos uno con cada tema.
- ii. Las comunicaciones oficiales internas emitidas mediante memorando del Copnia son suscritas oficialmente de la siguiente forma:

CARGO	DIRIGIDO A	OBSERVACIONES
Director general	Todos los funcionarios del Copnia	
Jefe de Oficina de Control Interno	Todos los funcionarios del Copnia	
Jefe de Oficina de Control Disciplinario	Todos los funcionarios del Copnia	
Subdirectores	Todos los funcionarios del Copnia	
Secretarios seccionales	Director general Jefe de Oficina de Control Interno Jefe de Oficina de Control Disciplinario Subdirectores Secretarios seccionales Profesionales de gestión Funcionarios a su cargo	Los memorandos para el Copnia Nacional según el tema de que se traten se dirigen a la jefatura correspondiente. (Ej. Envío de documentos físicos como informes al director general, envío de documentos contables al subdirector administrativo y financiero, envío de expedientes de procesos disciplinarios al subdirector jurídico)

<b>CARGO</b>	<b>DIRIGIDO A</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Profesionales de gestión / Profesionales especializados/ Profesional universitario del área Administrativa	Director general Subdirector del que dependen jerárquicamente. Jefe de Oficina de Control Interno Jefe de Oficina de Control Disciplinario Profesionales de gestión Secretarios seccionales Personal a cargo.	Suscribir comunicaciones internas, únicamente de remisión de documentos y aquellas que el jefe inmediato delegue como apoyo.  No podrán emitir memorandos con directrices, ni llamados de atención.
Abogados seccionales	Director general Subdirector administrativo y financiero Subdirector jurídico Subdirector de Planeación, Control y Seguimiento Secretarios seccionales Abogados regionales	Están autorizados para firmar memorandos que tengan que ver exclusivamente con la gestión realizada en cuanto a procesos disciplinarios consultados, siempre y cuando el secretario seccional correspondiente tenga conocimiento de las comunicaciones a emitir.
Funcionarios que estén obrando como supervisores de contrato	Director general Secretarios seccionales Funcionarios que corresponda	Comunicaciones relacionadas con las funciones asignadas como supervisor del contrato.

- iii. Todos los funcionarios tienen habilitada la opción de proyectar memorandos o registrarlos como memorandos en el sistema de información, pero únicamente aquellos mencionados en el literal ii. podrán firmar el documento, de acuerdo con lo establecido en este procedimiento. Una vez se firme el documento quedará registrado en el sistema.

### **8.2. Descripción de actividades en el proceso de generación de memorandos.**

<b>N°</b>	<b>Nombre de la actividad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1	Proyectar comunicación	Se proyecta la comunicación a enviar (En caso de que sea comunicación iniciadora y no sea respuesta de una petición previa). Para esto se diligencian los campos correspondientes en el sistema: destinatario, asunto, texto de la comunicación, información de remitente y anexos, se selecciona el firmante de acuerdo con los roles establecidos y se configura la plantilla conforme la estructura normalizada de comunicaciones.	Funcionario que proyecta el memorando
2	Firmar y Enviar el memorando.	El usuario responsable de la firma abre el proyecto de comunicación en el sistema verifica y edita de ser necesario el contenido del documento.	Funcionario que Firma el memorando

		Si se está de acuerdo con el contenido se procede a la firma del documento, en caso contrario lo devuelve con las observaciones a que haya lugar	
3	Distribuir.	La distribución del documento es automática al terminar el trámite anterior por lo que cada usuario receptor debe abrir el documento, para su lectura y reasignación en caso de que lo considere pertinente.	

**8.3. Lineamientos para la generación y gestión del correo electrónico como comunicación oficial interna.**

i. Los correos electrónicos son medios de comunicación autorizados en el Copnia, sin embargo, con fines de eficiencia, autenticidad y trazabilidad se han definido dos tipos:

- **Correo electrónico institucional con fines informativos:** Son aquellos correos electrónicos generados o recibidos en las cuentas institucionales autorizadas o de los usuarios del Copnia y cuyo fin es comunicar, transmitir o compartir información necesaria para desarrollo de las funciones de los usuarios y por lo tanto no tienen carácter de comunicación oficial interna.
- **Correo electrónico institucional con fines de documento de archivo:** Son los correos electrónicos que comunican o transmiten información que hace parte de tipos documentales establecidos en la Tabla de Retención Documental y que deben ser tratados con condiciones especiales que garanticen su autenticidad y recuperación y deben ser vinculados al expediente del proceso al que correspondan.

ii. Condiciones especiales para su generación:

- El asunto debe ser claro y describir brevemente el contenido del correo electrónico.
- Debe descargarse el archivo del correo electrónico en formato .msg del Outlook, abriendo el correo electrónico, seleccionando la opción "Archivo" de la barra de herramientas, posteriormente la opción "guardar como" para guardarlo en una carpeta digital.
- Se debe renombrar el archivo del correo electrónico con un asunto que permita su posterior recuperación, se recomienda que se relacione la fecha de la recepción o envío de la comunicación seguido de la descripción del contenido. Ejemplo (2019-07-23 Informe de Comisión Juan Torres)
- Debe vincularse o almacenarse el correo electrónico en el expediente electrónico creado indicando el tipo documental al que corresponda
- En el proceso de vinculación debe garantizarse que integren también los anexos correspondientes.

iii. Los siguientes temas se recomienda sean tramitados generando correos electrónicos institucionales con fines de documento de archivo, sin embargo, las áreas y seccionales pueden usar esta forma de comunicación oficial interna siempre y cuando se cumpla con el



procedimiento establecido para su generación y trámite y no vaya en contravía de las normas y procedimientos establecidos:

UNIDAD PRODUCTORA	ASUNTO
Área de Contratación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos de información contractual.</li> <li>• Seguimiento de contratos.</li> <li>• Solicitud de no planta.</li> </ul>
Área de Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificación de disfrute de vacaciones.</li> <li>• Notificación de viáticos.</li> <li>• Notificación de situaciones administrativas internas a excepción de notificaciones de vinculaciones por primera vez.</li> <li>• Entrega de informes de comisión.</li> <li>• Solicitudes de certificaciones laborales de funcionarios activos.</li> </ul>
Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas a requerimientos de información con las historias de aplicaciones, informes de auditorías de sistemas, planes de contingencia y seguridad de la información y el registro nacional de profesiones.</li> </ul>

**8.4. Descripción de actividades en el proceso de generación de correos electrónicos como comunicación oficial interna.**

Nº	Nombre de la actividad	Descripción	Responsable
1	Proyectar correo electrónico	Se proyecta la comunicación o correo electrónico a enviar. Para esto se diligencian el asunto, y se redacta el contenido iniciando con un saludo formal, nombrando al destinatario y redactando el mensaje siendo claro y directo y registrando la firma oficial institucional del remitente.	Funcionario que proyecta el correo electrónico.
2	Relacionar Adjuntos	En el caso de ser necesario anexar documentos en diferentes formatos al correo electrónico, se adjuntan identificándolos con un nombre breve que describa su contenido.	Funcionario que proyecta el correo electrónico.
3	Enviar correo electrónico	Si el texto de la comunicación ya fue creado correctamente y los adjuntos, de ser necesarios ya fueron anexados, se envía el correo electrónico.	Funcionario que proyecta el correo electrónico.
4	Ingresar correo electrónico en expediente	Los correos electrónicos son comunicaciones emitidas en el desarrollo de funciones y procesos, por lo cual deben ser ingresados en los expedientes electrónicos de la Subserie documental que corresponda.	Funcionario que proyecta o recibe el correo electrónico.
5	Descargar comunicación del Outlook y almacenamiento en expediente electrónico.	Se descarga el archivo del correo electrónico en formato .msg del Outlook de la siguiente forma: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir el correo electrónico.</li> <li>2. Seleccionar la opción "Archivo" de la barra de herramientas y posteriormente la opción "guardar como" para guardarlo en una carpeta digital.</li> </ol>	Funcionario que proyecta o recibe el correo electrónico.

- |  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <ol style="list-style-type: none"><li>3. Renombrar el archivo del correo electrónico con un asunto que permita su posterior recuperación, se recomienda que se relacione la fecha de la recepción o envío de la comunicación seguido de la descripción del contenido. Ejemplo (2019-07-23 Informe de Comisión Juan Torres)</li><li>4. Seleccionar el expediente electrónico correspondiente previamente creado en el sistema de gestión documental</li></ol> |  |
|--|--|--|--|

### **8.5. Lineamientos de contingencia para Comunicaciones Oficiales Internas (Memorandos enviados por el sistema)**

En caso de que se presenten fallas en el funcionamiento del sistema y sea estrictamente necesario, el trámite de memorandos se desarrollara por medio de los correos electrónicos institucionales autorizados para cada proceso o seccional, siguiendo los canales y lineamientos mencionados anteriormente para su proyección.

El documento será enviado vía correo electrónico dejando registro en el asunto el tema de la comunicación precedido por la palabra "memorando" con el fin de facilitar la posterior identificación de estas. De igual forma, las actividades de control serán desarrolladas por la Unidad de Correspondencia Seccional que unificará el registro de memorandos en coordinación con la Unidades Nacional, estas actividades incluyen.

- a. Verificar que las comunicaciones cumplan con los criterios establecidos por la entidad para la proyección de memorandos.
- b. Todas las comunicaciones serán generadas en soporte físico, firmadas de forma manuscrita por las personas que sean autorizadas para ello en forma expresa; y entregadas a la Unidad de Correspondencia quien controlara el flujo y el número de consecutivo de radicado para los memorandos generados.
- c. El correo electrónico con el memorando adjunto debe ser enviado desde el correo del profesional o responsable de la firma, no por quien la proyecta.
- d. El funcionario de la Unidad de Correspondencia recibirá el documento y anexos, original y una copia, original para el destinatario, una copia para la serie consecutivo de comunicaciones oficiales con el cual se realizará la posterior actualización en el sistema.
- e. La Unidad de Correspondencia se encarga de generar una planilla de control o libro de radicados de memorandos con los siguientes datos:
  - Número de radicación
  - Fecha de radicación
  - Hora de radicación
  - Dependencia y funcionario remitente.
  - Asunto
  - Destinatario (Entidad y/o persona), dirección, teléfono, correo electrónico, ciudad.
  - Número de folios y anexos.
- f. El área de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones emitirá una comunicación donde autorizará el restablecimiento de las actividades de radicación en las Unidades de Correspondencia.

- g. Una vez vuelva en funcionamiento el sistema, las Unidades de Correspondencia radicarán las comunicaciones enviadas en orden cronológico de llegada, incluyendo la digitalización de estos de acuerdo con el procedimiento establecido para tal fin y registrando en el campo de anotaciones la palabra "radicación de contingencia de memorando", fecha y hora del recibo de la comunicación y el nombre y apellido del funcionario que realizó la radicación.
- h. Solo se enviarán aquellas comunicaciones internas que por su carácter y relevancia deban ser proyectadas como memorando y remitidas de forma inmediata.
- i. La fecha y hora de envío registrada, se entenderá como el dato oficial de radicado de los memorandos.

## **9. USO DE SERVICIOS POSTALES**

### **9.1. Condiciones Generales**

- i. De acuerdo con las normas postales vigentes y las recomendaciones de la empresa prestadora el servicio de mensajería postal, los sobres y paquetes (sin importar su tamaño o material) deben diligenciarse correctamente sin tachones y sin enmendaduras (Ver gráfico 1 y 2), conteniendo como mínimo la siguiente información:
  - a. REMITENTE: Se escribe en la parte superior izquierda del sobre o paquete: Número de radicación, nombres y apellidos completos, cargo, dirección, teléfono, departamento/país.
  - b. DESTINATARIO: Se escribe en la parte central del sobre o paquete, con mayúscula: Nombres y apellidos completos, cargo, nombre de la entidad, dirección con la nomenclatura, teléfono, ciudad y departamento/país.
- ii. Las Unidades de Correspondencia deben coordinar la hora de recogida para el servicio de correspondencia simple (documentación) con el contratista, una vez establecido el horario, debe informar a los funcionarios de la sede del COPNIA correspondiente con el fin de que realicen la entrega de correspondencia para el envío con el tiempo suficiente para el desarrollo de actividades de embalaje y envío.
- iii. En cuanto al envío de paquetería (mercancías, equipos, suministros) ya que este es un servicio diferente al de documentación es necesario que se solicite al contratista cada vez que lo requieren antes de las 10 am, a través de correo electrónico, para que salga el mismo día al lugar de destino, de lo contrario quedará pendiente para el proceso del siguiente día.
- iv. Si los funcionarios entregan las comunicaciones para envío a la Unidad de Correspondencia posterior a la hora indicada, esta será despachada al día siguiente de la recepción.
- v. El contratista devolverá la correspondencia que no cumpla con los requisitos, por lo tanto, las Unidades de Correspondencia no recibirán comunicaciones oficiales que incumplan con lo señalado.

**¿Cómo dirigir la correspondencia?**



**¿CÓMO ENVIAR UN SOBRE?**  
 Cartas, tarjetas de felicitación y otros documentos pueden enviarse en sobres normales de papel blanco, manila o reciclado

Gráfico 1. Diligenciamiento de sobres

**¿Cómo preparar los empaques?**



**¿CÓMO SELLAR LOS EMPAQUES?**  
 Se debe hacer la respectiva revisión del contenido en la oficina de imposición, luego selle el empaque y refuerce todas las uniones con cinta adhesiva. Cubra la etiqueta con cinta adhesiva transparente para evitar que se corra la tinta. Si va a enviar objetos delicados tenga en cuenta envolverlos en papel de burbujas, espuma, licopor o papel periódico para protegerlo, no deje espacios en la caja donde el objeto se pueda mover

Gráfico 2. Diligenciamiento de empaques.

**9.2. Servicio de Valijas**

Es un servicio de recolección y entrega a domicilio que facilita el intercambio confidencial de correspondencia entre las diferentes sedes del COPNIA a nivel nacional a través del continuo envío y recepción de valijas selladas por medio de precintos.

- i. El hecho de intercambiar correo implica que una vez se reciba la valija, se debe verificar y extraer el contenido y enviarla de vuelta al Seccional de origen preferiblemente NO vacía;
- ii. La coordinación de la recolección de las valijas debe ser coordinada desde cada Seccional con los mensajeros de la empresa contratista del servicio o la regional correspondiente.
- iii. El servicio debe utilizarse teniendo en cuenta lo siguiente:
  - a. Empacar lo que se tenga para enviar, cuidando la integridad del contenido usando carpetas, sellando e identificando los elementos adecuadamente; este servicio es bidireccional, o sea se debe enviar, recibir y devolver, por lo que el flujo de las valijas entre los seccionales debe ser constante y la comunicación entre las Unidades de

Correspondencia continúa, con el fin de evitar la acumulación de correspondencia y retrasar los procesos de envío.

- b. Una vez se tenga empacados los elementos se procede a sellar las tulas con un precinto de seguridad (Ver gráfico 3) suministrados por la empresa contratista del servicio, se recomienda utilizarlos en forma consecutiva por el número asignado. Es importante cuando se reciban las tulas verificar este número con el fin de detectar cualquier violación del contenido.



Gráfico 3. Precinto de Seguridad

- c. Con el fin de generar un control interno de los elementos enviados a través de este servicio, la Unidad de Correspondencia genera las guías de cada valija en el sistema de correspondencia que la empresa contratista disponga, de acuerdo con los siguientes criterios:
  - i. Fecha de envío.
  - ii. Seccional de destino.
  - iii. Número de Valija
  - iv. Número de Precinto.
  - v. Contenido de la Valija (Descripción de cada uno de los elementos enviados)
- d. Se generan las órdenes de servicio y guías necesarias, donde se relacionan los datos de ruta como: ciudad de destino, número de valija, contenido, peso y número de precinto asignado a cada una, posteriormente el funcionario de la Unidad de Correspondencia imprime dos copias y las firma en la parte inferior. Es importante identificar claramente en la guía el contenido de la misma.
- e. Entregar la(s) tulas correspondientes al operador, quién debe firmar y sellar las planillas de imposición con su firma, nombre y cédula y devolver una copia a la Unidad de Correspondencia.
- f. Como mecanismo de control de lo que se remite, es importante que los funcionarios encargados de la remisión en cada Unidad de Correspondencia (Seccional / Nacional), lleven el control internamente e informen al destinatario el contenido de cada valija a fin de que se facilite la actividad de verificación y reporte de novedades de forma oportuna, para tal fin al momento de enviar documentos o paquetes dentro de la valija el seccional remitente deberá enviar mediante correo electrónico y dentro de la valija la relación de documentos y/o paquetes a enviar (Anexo 6) a la ventanilla de correspondencia que recibirá dicha valija.
- g. Al momento de recibir las tulas es necesario verificar que los datos de identificación de las valijas concuerden con los relacionados en la planilla de entrega, igualmente el estado de las valijas y que el contenido de la misma coincida con lo relacionado en la planilla de envíos e informar cualquier anomalía con todos los datos relevantes (Número de precinto, descripción de la novedad, fecha de recibo, etc.) para escalar dicha información al Ejecutivo de Cuenta de la Empresa contratista.

- h. Es importante resaltar que cada Seccional debe mantener en su custodia en todo momento una (1) tula en cada Seccional, puesto que el servicio completo es envío y retorno de cada valija, cuando se reciba una se debe retornar la otra para completar el flujo correspondiente.
- i. Las órdenes de servicio generadas en las Unidades de Correspondencia de Seccionales de todos los servicios utilizados deben ser organizadas por fecha de generación, compiladas por mes y enviadas a la Unidad de Correspondencia de la sede nacional los primeros cinco (5) días del mes siguiente con el fin de realizar el proceso de conciliación de la factura.

**10. ANEXOS**

- 1. Modelo Memorando
- 2. Modelo Comunicación Oficial
- 3. Libro de contingencia para comunicaciones oficiales de salida (GD-fr-17)
- 4. Libro de contingencia para comunicaciones oficiales recibidas (GD-fr-18)
- 5. Libro de registro de Memorandos para Contingencia (GD-fr-19)
- 6. Planilla envíos valijas (GD-fr-01)

**11. CONTROL DE CAMBIOS**

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
1	Mar / 03	Emisión de Manual de Archivo y Correspondencia.
2	Sep / 04	Actualización del Manual de Archivo y Correspondencia.
3	Sep / 07	Ajuste a estructura de Procedimientos y Sistema WorkFlow.
4	Abr/ 08	Ajustes del proceso según implementación del Sistema WorkFlow.
5	Abr/ 10	Ajustes establecidos en el Comité de Gestión de Calidad y Control Interno realizado el 4 de noviembre de 2009. Se modificó el formato de libro de Correspondencia para que este reflejara los nombres de los destinatarios, como se informó mediante NAL-CI-2010-00520 de febrero de 2010. Además, se incluyeron los modelos de los libros de Correspondencia enviada, memorandos y peticiones y reclamos, los cuales no estaban relacionados ni codificados. Se incluyó la autorización de la firma de memorandos por parte de los Abogados Regionales como se informó mediante NAL-CI-2010-00923 de marzo de 2010.
6	May/ 11	Actualización solicitada por el Comité del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno según acta 01-2011 (establecer en las comunicaciones el registro del radicado interno del documento al cual se hace referencia) y acta 02-2011 (aclarar en las comunicaciones quien transcribe y quien proyecta). Se aclaró que el pantallazo que se debe conservar en los consecutivos de CR en los casos de traslado es el de "Gestión de comunicación oficial recibida" el cual indica el destino del documento.

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
7	May/ 12	<p>Dada la modificación de la Estructura Orgánica, la adopción de la Planta de Personal y la adopción del Manual de Funciones se actualiza el procedimiento de control de documentos: con cambio de responsables.</p> <p>Se ajustan los anexos 6.6, 6.7, 6.8 y 6.9 para incluir la columna que permita ver el estado del radicado, en especial, cuando han sido anulados, para el control que debe ejercer el Área de Gestión Administrativa, dentro del proceso de Gestión Documental.</p> <p>Se actualizan los anexos 6.3 y 6.4 con el membrete que refleja el sello de Certificación de Calidad del COPNIA.</p> <p>Se incluyen las últimas instrucciones dadas por el Comité de Gestión de Calidad y Control Interno, en especial la del memorando NAL-CI-2012-00621 del 13 de febrero de 2012</p>
8	Sep/ 12	Se incluye la autorización para que el Profesional de Gestión Administrativa firme respuestas a Peticiones y reclamos y la autorización para que el Técnico o el Auxiliar de Archivo y Correspondencia del Co Nacional puedan asignar comunicaciones.
9	Sep / 15	Se modifica el procedimiento incluyendo los lineamientos del nuevo sistema de Gestión documental y sus módulos InveSicres e InvesFlow y se realiza el cambio de nombre del Procedimiento de correspondencia por Procedimiento de Trámite de Comunicaciones Oficiales.
10	Abr/ 16	Se modifica el procedimiento incluyendo la figura de "unidades de correspondencia", las pautas para el diligenciamiento de sobres y paquetes, el trámite de envío de comunicaciones oficiales y todos los lineamientos necesarios para la creación y trámite de circulares. Adicionalmente se actualizaron los cargos de acuerdo al último cambio de Estructura Organizacional adoptado por la Entidad, mediante la Resolución Nacional 363 del 30 de marzo de 2016.
11	Dic/ 17	Se modifica el procedimiento incluyendo novedades derivadas de hallazgos de la auditoría interna y actualizando cargos. Adicionalmente se hicieron modificaciones en cuanto a cargos autorizados para firmar comunicaciones teniendo en cuenta lo aprobado en el Subcomité Interno de Archivo como consta en el acta 03 del 26 de octubre de 2017.
12	Abr / 19	Documento en estudio para separar en tres temas: Memorandos, comunicaciones oficiales de entrada y comunicaciones oficiales de salida. Esta actualización no fue aprobada, por lo tanto, no se publicó.
13	Sep / 19	Se actualiza las condiciones generales del procedimiento, se incluyen los correos electrónicos como comunicación oficial interna, se actualiza el uso de servicios postales
14	Nov / 19	Se actualizan definiciones, condiciones generales del procedimiento, lineamientos de radicación de comunicaciones oficiales de entrada, descripción de actividades de comunicaciones oficiales de entrada, actualización de lineamientos de radicación de comunicación oficiales de salida descripción de actividades de comunicaciones oficiales de salida, actualización de lineamientos de radicación de comunicación oficiales internas, descripción de actividades de comunicaciones oficiales internas. Se actualizan formatos anexos. Se crean los formatos GH-fr-17, GH-fr-18 y GH-fr-19 correspondientes a los libros de contingencia para comunicaciones de salida, recibidas y los memorandos.
15	Jun/20	Se incluye al profesional de gestión del área de Registro en los funcionarios autorizados para firma de comunicaciones externas, esto en ejercicio de sus funciones para dar trámite a Matrículas, Certificados y Permisos Temporales. Se

No.	Fecha	Descripción del cambio o modificación
		<p>actualiza las condiciones del servicio de valijas incluyendo el control de envío de documentos a través de este servicio por medio del formato de envío de valijas. Se incluye lineamiento para el trámite de facturación electrónica. Se elimina de los anexos el modelo de la circular. Se crea el formato GD-fr-01 Planilla de envío valijas.</p>

<b>JOHANNA CAÑON LONDOÑO</b>	<b>GLORIA MATILDE TORRES CRUZ</b>	<b>MARICELA OYOLA MARTINEZ</b>
Profesional de gestión del Área Administrativa	Subdirectora de Planeación, Control y Seguimiento	Subdirectora Administrativa y Financiera
<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>



**MEMORANDO**

Bogotá D.C., 25 de junio de 2020

**PARA:** **JUAN GUILLERMO ARBELÁEZ ZAPATA**  
Secretario Seccional Antioquia

**JUAN PABLO RIVERA CARDENAS**  
Secretario Seccional Cauca

**JAIRO MACIAS MARQUEZ**  
Secretario Seccional Santander

**LUZ STELLA SERNA GARCIA**  
Secretario Seccional Risaralda

**AURA DURAN LOAIZA**  
Secretario Seccional Guajira

**DE:** Subdirector Administrativo y Financiero

**ASUNTO:** **Retroalimentación transferencia Vigencia 2018**

Dando cumplimiento al NAL-CI-2018-02509 y lo establecido a la Tabla de Retención Documental – TRD versión 2 y de acuerdo con el memorando de solicitud de la transferencia documental y una vez verificada la información suministrada por ustedes mediante comunicación NAL-CI-2018-02482. A continuación, me permito informar el estado actual del procesamiento de la documentación efectivamente recibida:

Cordialmente,

**JOHANNA CAÑÓN LONDOÑO**  
Profesional de Gestión Área Administrativa

Anexo:

1. Radicado E2019NAL00003175, Comunicación contratista cotizando el servicio adicional.
2. Certificación de pago de aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, del mes en que se solicita la modificación, prórroga y/o adición.

Proyectó: DAVID ANDRÉS CORRALES RUBIANO – Profesional Universitario Área Administrativa

CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERIA – COPNIA  
RADICADO: ##NumeroRadicado  
FECHA: ##FechaActual  
Destino: ##Organización  
Folios

Para verificar el documento electrónico, favor ingrese a:  
<http://shp-fe-ip.eastus2.cloudapp.azure.com:90/Pages/ValidateDocumentPgr.aspx>  
Agregue los siguientes datos el N° ##NumeroRadicado y el Código ##CodigoVerificación

##Ciudad, ##FechaActual

Señor / Doctor / Ingeniero "Solo uno"

**##NOMBRE**

##Organización

##Direccion

##Ciudad, ##Departamento

**Asunto: ##Asunto**

Respetado(s) señor(es):

Para cualquier texto de las comunicaciones que se elaboren en el COPNIA y sus Seccionales, debe utilizarse el tipo de letra Tahoma No 10 del programa de Word, los textos deben ir siempre al margen y después de punto aparte dejar doble espacio.

El nombre del funcionario a quien se dirige la comunicación, el asunto y el nombre del funcionario del COPNIA que firma la comunicación debe ir en negrilla.

PAGINA SUBSIGUIENTE: La calidad, el color y el tamaño del papel deberán ser los mismos en todas las hojas. El encabezado se ubicará a 2 cms del borde superior de la hoja. Está constituido por el número de la página contra el margen derecho de letra Tahoma No 10.

El primer renglón de las páginas subsiguientes se iniciará a 3 cms del borde superior de la hoja. Con el fin de evitar que en la última hoja de la comunicación solo aparezca la firma del remitente, deberá desplazarse el último párrafo o parte de éste a la última hoja, buscando que permanezca la estética en la comunicación. Utilizar la papelería diseñada para páginas SUBSIGUIENTES

DESPEDIDA: Expresión de cortesía que se escribe a dos interlineas del texto (Atentamente o Cordialmente o Sinceramente). Despedidas con frase de cortesía terminada en punto: Agradecemos su gentil colaboración., Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta., etc.

REMITENTE: El nombre se sitúa de cuatro a seis interlineas de la despedida, y en concordancia con el nombre del destinatario, se escribe en mayúscula sostenida en negrilla. El cargo se anota en la línea siguiente con Mayúscula inicial al bloque izquierdo, sin centrar.

LINEAS ESPECIALES: Se escriben en Tahoma N° 8 la palabra "Anexo", si se requieren se detallan en el texto. Al final de la carta, a dos interlineas del firmante, se anota la palabra anexo o anexos, seguida de dos puntos (:). A dos espacios se enuncia la cantidad; de preferencia se clarifican el

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA – COPNIA**

Calle 78 N° 9 - 57 - Teléfono: 322 0191 - Bogotá D.C.

e-mail: [contactenos@copnia.gov.co](mailto:contactenos@copnia.gov.co)

[www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co)



CO177812

número de hojas o el tipo de anexo. Ejemplo Anexo: diez (10 folios) o ( dos disquetes). Copia: a dos renglones del firmante o de la línea de anexos (si los hay), contra el margen izquierdo, se escribe la palabra "Copia", sin abreviar y seguida de dos puntos (:). A dos espacios se relacionan los destinatarios, nombre cargo y entidad, (uno en cada renglón), las copias fijas para el archivo y el consecutivo no se enuncian, por ser reglamentarias de la entidad. A dos espacios más se identifica al funcionario que proyecta y si es necesario se colocan a renglón seguido el nombre y cargo del funcionario que revisó el documento antes de la firma.

Cordialmente,

Firmado Digitalmente

##ImagenFirma

##Firma

##ADCargo

Anexo: ##Anexos

Proyecta: ##Elaboro

Copia: ##CC

Revisó: ##Revisor1

Documento con firma digital. Lo cual garantiza su plena validez jurídica y probatoria. Ley 527 de 1999.  
Para verificar la firma digital, consulte las propiedades del documento original en formato .pdf.

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA**

Calle 78 N° 9 - 57 - Teléfono: 322 0191 - Bogotá D.C.

e-mail: [contactenos@copnia.gov.co](mailto:contactenos@copnia.gov.co)

[www.copnia.gov.co](http://www.copnia.gov.co)



CO17/7812

**LIBRO DE CONTINGENCIA PARA COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA**

Responsable: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	HORA DE RADICACIÓN	DEPENDENCIA Y FUNCIONARIO REMITENTE	ASUNTO	DESTINATARIO	DIRECCIÓN, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO DE DESTINATARIO	NUMERO DE FOLIOS Y ANEXOS	FORMA DE NOTIFICACIÓN

Verificado: \_\_\_\_\_

# ANEXO 4



## CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA

PLANILLA No.: \_\_\_\_\_

Sede / Seccional \_\_\_\_\_

### LIBRO DE CONTINGENCIA PARA COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Responsable: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	HORA DE RADICACIÓN	REMITENTE (ENTIDAD Y/O PERSONA)	CORREO ELECTRÓNICO DEL REMITENTE	ASUNTO	DEPENDENCIA Y FUNCIONARIO DESTINATARIO	NUMERO DE FOLIOS Y ANEXOS

Verificado: \_\_\_\_\_

**CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA**  
 Sede / Seccional \_\_\_\_\_  
**LIBRO DE REGISTRO DE MEMORANDO PARA CONTINGENCIA**

PLANILLA No.: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN	HORA DE RADICACIÓN	DEPENDENCIA REMITENTE	FUNCIONARIO REMITENTE	ASUNTO	DESTINATARIO (ENTIDAD Y/O PERSONA)	DIRECCIÓN, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, CIUDAD DE DESTINATARIO	NUMERO DE FOLIOS Y ANEXOS

Verificado: \_\_\_\_\_

# ANEXO 6



CONSEJO PROFESIONAL NACIONAL DE INGENIERÍA - COPNIA

Sede / Seccional \_\_\_\_\_

PLANILLA DE ENVIOS VALIJAS

responsable \_\_\_\_\_

No. VALIJA	No. PRECINTO	FECHA DE ENVIO	CONTENIDO	CIUDAD ORIGEN/DESTINO	SECCIONAL	EMAIL ENVIOS