



RESOLUCION 390, DE 2019
(10 JUL 2019)

Por la cual se adopta el manejo de la Ventanilla única a través del software de Gestión Documental– Administrador de Información Documental y Digital”, y se establece como único aplicativo para la administración de las comunicaciones oficiales para la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA y se establece el Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales.

CONSIDERANDO:

1. Que la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** viene desarrollando la implementación de las acciones del Plan de acción institucional, encaminadas a la modernización de la gestión de la Entidad.
2. Que en Colombia existe la Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos” el cual faculta como único ente rector en materia de archivística al Archivo General de La Nación - AGN, para establecer normas y técnicas en gestión documental.
3. Que por lo anterior, la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** adopta las políticas, normas y técnicas que sean expedidas en materia de archivística por el AGN.
4. Que la ley 527 de 1999, define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.
5. Que el acuerdo 27 de 2006 del Archivo General de la Nación, reglamenta el uso del glosario para al manejo y Administración de la Gestión Documental y Archivística.
6. Que el Decreto 2364 de 2012 establece el reconocimiento jurídico a las firmas electrónicas.
7. Que se hace necesario integrar de manera sistematizada la recepción y distribución de las comunicaciones a través del proceso de Ventanilla Única, para lo cual se ha adquirido el aplicativo de Gestión Documental, que se constituirá en una herramienta que permitirá la administración, gestión y control de los documentos recibidos, internos y externos de la Entidad de forma eficiente y menos onerosa. Todo esto debido a que el sistema permite el manejo de los documentos de forma digitalizada y la interacción de múltiples usuarios.
8. Que para la adecuada prestación de los servicios del proceso de ventanilla única de la entidad es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento.
9. Que la planeación, programación, organización dirección y avance de las Entidades, se logran entre otros, mediante el uso oportuno y adecuado de la información y en consecuencia se hace necesario normalizar los procedimientos de correspondencia como parte integral de la gestión documental.
10. Que en virtud de lo expuesto,

390,

RESUELVE:

CREAR EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PARA LA CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

ARTÍCULO 1º. Adoptar el software de Gestión Documental – Administrador de Información Documental y Digital”, como único aplicativo para la administración de las comunicaciones oficiales tanto internas como externas para la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA**.

ARTICULO 2º. Campo de Aplicación. El presente documento es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios y personas que presten servicios a la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA**.

ARTICULO 3º. Objetivos. Son objetivos del presente Reglamento: establecer los principios para la administración de las comunicaciones oficiales y definir las reglas y pautas que regulen la función archivística en la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA**

ARTÍCULO 4º. Principios. Gestión Documental estará al servicio de los intereses generales y se desarrollará con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

ARTÍCULO 5º Clasificación de las comunicaciones. Las comunicaciones se clasifican en oficiales o públicas y correspondencia personal o privada:

- Comunicaciones oficiales recibidas
- Comunicaciones oficiales enviadas
- Comunicaciones internas
- Correspondencia personal o privada

ARTICULO 6º: Normas para la elaboración de comunicaciones y otros documentos. Se deberá elaborar las Comunicaciones Oficiales que se utilizan en la Entidad, con base en las Norma **GTC 185 – documentación comercial:** Memorandos, Cartas, Circulares, Actas, Informes Administrativos, Sobres, Certificado y Constancia. Igualmente se elaborará las comunicaciones oficiales con base en el **Acuerdo 060 de 2001** expedido por el Archivo General de la Nación.

ARTÍCULO 7º. Definiciones. Adoptar el glosario definido en los acuerdos 060 de 2001 y 027 de 2006 del Archivo General de la Nación, junto con las siguientes definiciones:

Anexo: Complemento de un documento, independiente del medio utilizado.

Asunto: Hace referencia al tema general de las comunicaciones.

Carpetas: Segundo nivel de almacenamiento de los documentos. Un conjunto de carpetas conforma un expediente.



390,

Clasificar: Es un proceso basado en el conocimiento de las personas para hacer distinciones muy detalladas de las características de tipos de información.

Competencia: Conjunto de funciones atribuidas a un área o persona y el límite legal en que uno u otro pueden ejecutar una acción.

Competente: Funcionario facultado para resolver el asunto.

Comunicaciones oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.

Copia: Reproducción exacta de un documento.

Correspondencia: Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

Destinatario: Es el funcionado o Área al cual va dirigido el documento (para las comunicaciones recibidas e Internas)

Destinatario: Nombre de la persona o Entidad a la que se le envía el documento (para las comunicaciones externas).

Digitalización: Es la acción de convertir cualquier tipo de información física (papel, fotografía, dibujo, imagen), a un formato de imagen por medio de un proceso de escaneo, el cual es guardado en una base de datos.

Documento Interno: Son todas aquellas comunicaciones que se generan al interior de La Entidad, entre las Áreas adscritas a ella.

Documento Externo: Son todas aquellas comunicaciones que genera la Entidad en su relación con entidades externas, naturales o jurídicas.

Documento Recibido: Son todas aquellas comunicaciones que ingresan a la Entidad

Empresa de Mensajería: Empresa que presta el Servicio de correo y mensajería.

Expedientes: En el Sistema de Gestión Documental carpetas virtuales o expedientes electrónico para el almacenamiento y consulta de los documentos.

Fecha de Origen: Fecha en la cual se generó el documento en la Entidad remitente.

Folio: Es la numeración individual de cada documento

Funcionario Responsable: Es el funcionario encargado de la preparación del documento de respuesta, ya que su Área es quien conoce del asunto, se encargará de consultar, compilar, estructurar y entregar para firma definitiva y coordinar el envío de la misma.

Gestión Documental: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

Índice Dinámico: Campos parametrizado previamente según el tipo de documento, en los cuales se ingresa información adicional que permite posteriormente hacer consultas con estos criterios.

Indexar: Proceso mediante el cual se asocia la imagen al número de radicado generado por el sistema.

390.
Lote: Cantidad de documentos digitalizados de un solo radicado.

Número de Páginas: Contempla todas las páginas que trae la comunicación oficial (página principal y anexos).

Observaciones: Descripción o datos adicionales que se efectúan sobre el documento según la necesidad, con el fin de brindarle una mayor información al destinatario.

Planilla de entrega: Es donde se hace una relación de los documentos a entregar con campos específicos del documento.

Proyecto : Administración de la Información Documental y Digital basado en el Sistema de Gestión Documental.

Radicación de comunicaciones oficiales. Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un único 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 establece la ley. (Acuerdo No. 060).

Radicado de Origen: Número de radicado de salida de la Entidad (Externa) que emite el documento.

Referencia: Breve descripción del asunto.

Remitente: Nombre de la persona o Entidad que envía el documento.

Sistema de Gestión Documental: Es un software diseñado para apoyar las labores de administración, gestión y control de la documentación recibida, interna y externa de la organización de una forma eficiente, eficaz y menos costosa; manteniendo seguridad e integridad de los documentos, permite el manejo de los documentos de forma digitalizada, la interacción de múltiples usuarios, así como el trámite y la respuesta en línea a dichos documentos.

Tipo Documento: Clasificación del documento.

Unidad de Correspondencia: Área de la Entidad encargada de recibir, radicar, distribuir y enviar los documentos a nivel Interno y externo.

Usuario: Todas las personas que intercambian comunicaciones a título personal, mensajeros de empresas o mensajeros de servicios postales.

ARTICULO 8°. El aplicativo de Gestión Documental, tendrá como fin:

- Optimizar el servicio de recepción, radicación, codificación, registro y distribución de las comunicaciones oficiales que recibe y genera la Entidad por Intermedio de la Ventanilla Única.
- Garantizar la seguridad y confiabilidad de las comunicaciones oficiales.
- Permitir el control, mejoramiento y seguimiento de las comunicaciones oficiales de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA.**
- Mejorar y agilizar el sistema de atención al ciudadano, sujetos de control, proveedores y contratistas.



ARTICULO 9º. El grupo de Secretaría Común adscrito al Despacho del Secretario General de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** tendrá a cargo el manejo del proceso de Ventanilla Única y tendrá las siguientes responsabilidades:

- Recibir todas las comunicaciones, expedir constancias sobre ellas o sellar sus copias, cuando se presenten en los días, horas y sitios indicados en esta resolución.
- Direccionar y dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir dentro del término legal.
- Generar alertas para que se respondan los documentos recibidos (RE) en el término legal.
- Velar porque las comunicaciones recibidas (RE) que requieran respuesta tengan una comunicación oficial de salida (RS) asignado.
- Velar que toda comunicación oficial de salida (RS) tenga su prueba de entrega dando cumplimiento al término legal.
- Atender con cordialidad y respeto a los usuarios de la ventanilla.

ARTICULO 10º. Los funcionarios de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** tendrán las siguientes responsabilidades:

- Deben radicar las comunicaciones internas y externas a través del aplicativo AIDD.
- Los funcionarios deben abstenerse de tramitar o enviar sus comunicaciones personales por el sistema de Unidad de Correspondencia.
- Los funcionarios deben dar respuesta a los documentos recibidos que lo requieran en el término legal, apoyándose en las alertas parametrizadas en el aplicativo.
- Promover la cultura de reducción de uso de papel en las dependencias, implementando el envío de las comunicaciones internas (Memorandos y Circulares) vía electrónica para aquellos funcionarios que cuentan con el software de Gestión Documental AIDD.
- Las personas encargadas de recibir los documentos a los auxiliares de entrega deberán proporcionarles atención de forma prioritaria para contribuir con la optimización de los tiempos estipulados para la entrega de documentos.

Parágrafo: La falta de atención, la inobservancia y el incumplimiento de los principios generales enunciados en la presente RESOLUCION constituye causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes.

ARTICULO 11º. Para lograr una adecuada aplicación, observancia de las políticas y de los procedimientos adoptados en la presente RESOLUCION, los funcionarios de la Entidad están en la obligación de conocerlos, acatarlos y plantear las modificaciones por efecto de ajustes o inconsistencias, debiendo Informar oportunamente al Jefe del área a cargo del proceso, para que tome las medidas correctivas necesarias.

ARTICULO 12º Con el objeto de permitir el manejo adecuado de la documentación que se utiliza en la Entidad, asegurando el continuo y eficiente manejo de la información

390 ,

documental, se fija a partir de la fecha el "Reglamento Interno para el manejo de las comunicaciones oficiales para la Contraloría Departamental del Tolima":

CAPÍTULO II **DE LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES** **RECIBIDAS o Radicados de Entrada "RE"**

ARTÍCULO 13º. Unidad de Correspondencia: La recepción de las comunicaciones oficiales siempre se hará a través de la ventanilla habilitada para tal propósito.

Cuando una dependencia de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** reciba una comunicación oficial por medios electrónicos (e-mail), magnéticos, sí el contenido o el asunto lo amerita y es de tal importancia para la Entidad, entonces deberá imprimirla y enviarla a la Unidad de Correspondencia, dentro de la hora siguiente a su conocimiento, para que éste proceda a la recepción, registro y trámite correspondiente.

ARTÍCULO 14º. Horario de atención al público: El horario de atención al público para la recepción física de las comunicaciones, se establece de lunes a jueves en horario de **7:45 a.m. a 12:15 M y de 2:00 a 5.30 p.m., viernes de 7:00 a.m. a 12:00 M y de 1:00 a 4:00 pm.** En días hábiles laborales, salvo disposición diferente de la Entidad.

ARTÍCULO 15º. Registro, radicación, digitalización e indización de las comunicaciones oficiales recibidas: Todas las comunicaciones oficiales recibidas que ingresen a la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** deben ser registradas en la Unidad de Correspondencia. Para el efecto se cumplirá el siguiente procedimiento:

- a) Atender las siguientes medidas de seguridad para recibir sobres paquetes:
 - Se procederá con especial cuidado con las comunicaciones que presenten las siguientes señales sospechosas, entre otras:
 - Sobres o empaques con alambres, cuerdas o papel metálico que sobresalga.
 - Sobres o empaques con manchas de aceite o decoloraciones.
 - Correspondencia sin datos del remitente o para devolución de correo.
 - Correspondencia en la cual solo figura como destinatario el cargo, sin nombre.
- b) En la ventanilla única (unidad de correspondencia) se abrirá todo sobre sellado mientras éste **no** indique su confidencialidad o indique que es de carácter personal.
- c) Verificar la correcta identificación tanto del remitente como del destinatario.
- d) Determinar sí la documentación recibida requiere o no respuesta. Si pertenece a una PQRS o no y determinará el área y funcionario responsable.
- e) Revisar la(s) firma(s) del documento y la copia idéntica al original presentado, cuando fuere el caso.
- f) Verificar la cantidad de anexos que acompañan la comunicación.
- g) Registrar en el aplicativo AIDD la siguiente información general del emisor, cuando corresponda o esté disponible:
 - Apellido, nombre, vocativo o distintivo
 - N° de documento del emisor
 - N° de Teléfono
 - Fax
 - E-mail
 - Dirección personal
 - Dirección laboral
 - Institución
 - Cargo



h) Radicar el documento recibido, con el adhesivo de códigos de barras al documento original (preferiblemente en la zona tres de las cartas) y en las copias el número de radicado de entrada que emite el software de gestión documental, el cual también indica la fecha y hora de recibo.

Parágrafo 1º. Estas comunicaciones serán identificadas por un codificador único institucional consecutivo que será otorgado y quedará registrado en el software de gestión documental y en el documento recibido. Cada año se iniciará una nueva numeración, partiendo de uno (1), este número será único por cada documento y lo identificará a nivel institucional.

Parágrafo 2º. Cuando el remitente, peticionario o su representante presente personalmente la correspondencia, se deberá entregar inmediatamente la copia debidamente registrada con el número y fecha que arroje el sistema.

Parágrafo 3º. Antes de registrar un nuevo emisor en el directorio Institucional, el empleado en la Unidad de Correspondencia debe verificar en el software de gestión documental, si ya se encuentra inscrito, caso en el cual, debe realizar las operaciones para asociar al emisor de la nueva comunicación externa en el proceso de registro.

Parágrafo 4º. Cuando una comunicación no permita la identificación o individualización de quien la suscribe, **se considerará anónima** y deberá ser radicada y remitida como "**PETICIONARIO ANÓNIMO**", al despacho del señor Contralor donde se determinarán las acciones a seguir. El Despacho avisará a la Ventanilla Única (Unidad de Correspondencia) las acciones recomendadas y que dependencia será la responsable de su trámite y seguimiento. Sin embargo y por procedimiento, el trámite de las peticiones de carácter anónimo deberá ser atendido por la dependencia competente para resolver el asunto.

Parágrafo 5º. La correspondencia personal o privada, los folletos, las publicaciones periódicas y el material bibliográfico que no constituya una suscripción institucional o elemento de canje, es decir que no dan lugar a ningún tipo de trámite por parte de la Entidad, no será radicada.

Parágrafo 6º. Utilizando los medios tecnológicos instalados en la Unidad de Correspondencia, toda comunicación hasta de **20 (veinte) folios** debe ser digitalizada completa en un solo archivo en **PDF/A**, en caso contrario se digitalizarán por "lotes, partes o paquetes" donde cada archivo en **PDF/A** no exceda de un tamaño máximo de 5.000 kb y siempre priorizando la necesidad de escaneo por el contenido, que en paquetes de información de alto volumen podrá ser opcional. La digitalización se hará inicialmente a blanco y negro. La resolución debe ser mínima de 150 dpi y máxima de 300 dpi. Se deberá parametrizar el escáner para el tamaño del papel en automático. El software de captura para digitalizar imágenes deberá tener habilitado siempre el **OCR o PDF con capacidad de búsqueda** con el fin de facilitar el proceso de "Reconocimiento Óptico de Caracteres". Se indexará (se vinculará) la imagen de la comunicación oficial enviada con destino externo con el registro de esta misma en el software de gestión documental.

CAPÍTULO III

DE LA DISTRIBUCION DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS o **Radicados de Entrada "RE"**

ARTÍCULO 16º. Direccionamiento de las comunicaciones externas recibidas: Las comunicaciones de carácter oficial que se reciban en la Unidad de Correspondencia, serán direccionadas de forma digital a la dependencia correspondiente para realizar los trámites pertinentes, utilizando el software de gestión documental. El documento físico será entregado el día hábil siguiente por el funcionario encargado de la Ventanilla Única (Unidad de Correspondencia) en el horario de la mañana.

390

ARTÍCULO 17º. Entrega del documento físico de las comunicaciones oficiales recibidas - RE: Una vez registrada la comunicación en el sistema, se imprimirá la "planilla de radicados de entrada - RE" y se hará la distribución por parte de la Unidad de Correspondencia a cada dependencia una vez por día en horario de la mañana las del día hábil anterior.

Parágrafo 1º.- Las comunicaciones se entregarán y recibirán en las diferentes dependencias de La Entidad el día hábil siguiente a su radicación en horario de la mañana, salvo las clasificadas como urgentes tales como tutelas, o las que de acuerdo con el criterio establecido por la Ventanilla Única (Unidad de Correspondencia) tengan dicho carácter y que se realizara de forma inmediata. Es obligación que todas las Dependencias consulten permanentemente la respectiva bandeja de entrada del software de gestión documental, para que en tiempo real conozcan la correspondencia ingresada.

Parágrafo 2º. Recepción de las "comunicaciones oficiales recibidas - RE" por parte de las dependencias. El funcionario competente recibirá la "planilla de comunicaciones recibidas", cotejará los datos registrados y firmará en el renglón de recibido con indicación de la fecha y hora de recibo. El encargado de la Unidad de Correspondencia no dejará por ningún motivo comunicaciones y planillas para ser firmadas posteriormente; las comunicaciones que no se reciban en dicho momento serán entregadas en el transcurso del día. En caso de no encontrar en las instalaciones de la entidad al funcionario, el jefe de cada dependencia designara un funcionario responsable del recibo de las mismas.

En el evento que estén registrados en la "planilla de comunicaciones recibidas - RE" documentos que no sean competencia de la dependencia, el empleado que recibe realizará las devoluciones que sean del caso, anotándolas en el reporte correspondiente para que el encargado de la Unidad de Correspondencia realice el correcto re-direccionamiento de las comunicaciones. El funcionario NO DEBE re-direccionar esta comunicación a otra dependencia.

Parágrafo 3º. Archivo de las planillas de comunicaciones recibidas. Las planillas de registro de comunicaciones, con sus respectivas firmas de recibido serán archivadas por la Unidad de Correspondencia y se conservarán por el término que establezcan las tablas de retención documental correspondientes. Cumplido este plazo, se procederá a su envío al Archivo Central de La Entidad, para el proceso que corresponda de conformidad con lo dispuesto en las normas legales o reglamentarias pertinentes.

CAPÍTULO IV **DEL TRÁMITE DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS**

ARTÍCULO 18º. Del trámite: El Jefe de la dependencia que recibe la comunicación, entrega el documento al funcionario competente para que proceda con su atención y continúe con el trámite que corresponda. **El funcionario de la Dependencia basado en los tiempos de respuesta, analiza la solicitud,** hace acopio de la información necesaria, proyecta la respuesta y entrega al Jefe de la dependencia para revisión, y firma la respuesta.

Parágrafo 1. Cuando una dependencia de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** reciba una comunicación oficial por medios electrónicos (e-mail), magnéticos, sí el contenido o el asunto lo amerita y es de tal importancia para la Entidad, entonces deberá imprimirla y enviarla a la Unidad de Correspondencia, dentro de la hora siguiente a su conocimiento, para que éste proceda a la recepción, registro y trámite correspondiente.

Parágrafo 2. Tiempo de respuesta a las comunicaciones internas:

MEMORANDOS:(días hábiles)



INFORMATIVO = 0 DIAS

MEMORANDOS NIVEL ALTO: 2 DIAS

MEMORANDOS NIVEL MEDIO: 3 DIAS

MEMORANDOS NIVEL BAJO: 5 DIAS

MEMORANDOS BAJO- BAJO: 10 DIAS

Parágrafo 3: Tiempo de respuesta a las P – Q - R – S:

La ley ha determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de petición:

PETICION DE INTERES PARTICULAR	15 DIAS
PETICION DE INTERES GENERAL	15 DIAS
PETICIÓN DE INFORMACION	10 DIAS
QUEJAS	15 DIAS
RECLAMOS	15 DIAS
SUGERENCIAS Y ELOGIOS	15 DIAS
SOLICITUD GENERAL	15 DIAS
CONSULTAS	30 DIAS

Parágrafo 4: Tiempo de respuesta a las NO P – QR – S:

TUTELAS DE 12 HORAS:	1 DIA
TUTELAS DE 24 HORAS:	2 DIAS
TUTELAS DE 36 HORAS:	3 DIAS
TUTELAS DE 48 HORAS:	4 DIAS
REQUERIMIENTOS TRIBUTARIOS:	90 DIAS
CONSTANCIAS:	5 DIAS
CERTIFICACIONES TRIBUTARIAS:	3 DIAS
SOLICITUD DE SERVICIO:	3 DIAS
COMUNICACIONES DEL CONGRESO	5 DIAS
COMUNICACIONES ENTRE ENTIDADES PUBLICAS	10 DÍAS
PAZ Y SALVOS:	3 DIAS

Parágrafo 5: Los anteriores plazos son los máximos, pues todo funcionarios de la Entidad tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

CAPÍTULO V

**DE LA PRODUCCION DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS -
RADICADOS DE SALIDAS EN EL APLICATIVO DE GESTION DOCUMENTAL**

ARTÍCULO 19º. De la elaboración de las comunicaciones oficiales con destino externo: Todas las comunicaciones externas serán elaboradas de acuerdo a lo establecido en la norma **GTC 185 de ICONTEC**. Norma para la elaboración de documentos comerciales. Todas las comunicaciones oficiales serán elaboradas y radicadas en el Aplicativo de Gestión Documental por parte de los funcionarios de La Entidad que emitan comunicaciones externas; incluidos sus anexos y soportes, los cuales deben ser cargados

390,

al aplicativo de Gestión Documental; y deberán contar con los siguientes requisitos en su elaboración:

- Código dependencia
- Fecha
- Datos del destinatario
- Nombre del destinatario
- Cargo
- Empresa
- Dirección o apartado
- Nombre de la Ciudad
- País
- Asunto
- Saludo
- Texto
- Despedida

Parágrafo 1: Las dependencias de La Entidad tendrán en cuenta las siguientes indicaciones para el envío de las comunicaciones:

- a) Ninguna comunicación debe ser fechada, ni numerada manualmente.
 - b) No se deben colocar consecutivos diferentes al del registro oficial, ya que estos causan confusión al momento de dar respuesta y no permiten el encadenamiento de las comunicaciones en el software de gestión documental.
 - c) Los anexos deben ser foliados y deben estar en un solo cuerpo con el original de la comunicación. Es responsabilidad de la dependencia remitente que estos lleguen completos a la Unidad de Correspondencia y en el número indicado.
 - d) Cuando en una comunicación se utilicen más de dos hojas, se debe conformar un solo cuerpo por cada uno de los juegos correspondientes.
 - e) Debe citarse en la parte inferior derecha de la comunicación la cantidad de folios y anexos que los acompañan, según la norma GTC 185.
 - f) Cuando la comunicación que se envía es producto de una respuesta a una solicitud registrada, será necesario indicar el número de "radicado de entrada - RE" en el asunto o referencia de la misma.
 - g) El sobre debe ser diligenciado por la dependencia remitora. Cuando existan copias de la comunicación dirigidas a otras dependencias o entidades, en la oficina remitora también se elaborarán los sobres respectivos con indicación de los nombres, cargos, entidades y direcciones correspondientes.
 - h) El contenido del original debe ser idéntico al de las copias.
 - i) Las comunicaciones que no cumplan con estas normas, serán devueltas sin excepción a la oficina correspondiente por parte de la Unidad de Correspondencia.
 - j) Las comunicaciones oficiales enviadas deberán contener los siguientes aspectos tanto en soporte físico como magnético, en su texto:
- El texto se redactará en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; de preferencia, se expresa en primera persona del plural (nosotros) porque representa a un grupo empresarial, así se trate de un único firmante.
 - En las cartas comerciales se utiliza tratamiento de "usted".
 - Se tratará un solo tema por carta.
 - En las comunicaciones comerciales se omiten los temas personales.
 - Es importante que la carta no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.
 - La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.



- Tipo de fuente a utilizar en las comunicaciones es: Arial, tamaño: 11 preferiblemente.

Parágrafo 2: Del trámite final de las comunicaciones enviadas con destinos externos. Una vez finalizada la edición y corrección de la comunicación se debe clasificar, imprimir, (firmar el original es opcional con el aplicativo) y enviarla físicamente a la Unidad de Correspondencia, previamente radicado en el aplicativo, con el respectivo sobre si es el caso, sin sellar.

Parágrafo 3: El horario de atención para la recepción del documento físico por parte de la Unidad de Correspondencia de las comunicaciones oficiales enviadas con destino externo (RS), se establece hasta las **3:00 p.m.** en jornada, de lunes a jueves y viernes hasta las **1:00 p.m.** En días hábiles laborales, salvo disposición diferente de la Entidad.

ARTÍCULO 20º. De la elaboración las comunicaciones con el aplicativo de Gestión Documental: Mediante el aplicativo se podrá dar respuesta de forma automática a las comunicaciones recibidas (RE) que lo requieran o iniciar un trámite o una solicitud ante un ciudadano o autoridad competente. Pudiendo radicar de forma automática el documento de salida.

ARTÍCULO 21º. Numeración de actos administrativos: La numeración de los actos administrativos (RESOLUCIONES) debe ser consecutiva y la oficina encargada de dicha actividad, se responsabilizará de llevar los controles a través del **aplicativo de Gestión Documental**, para lo cual deberá radicar, escanear e indexar estos actos administrativos en dicho aplicativo. Atender las consultas y los reportes necesarios y será responsable de que no se reserven, tachen o enmienden números, de que **no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados** y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto. Si se presentan errores en la numeración, se dejará constancia por escrito, con la firma del Jefe de la dependencia a la cual está asignada la función de numerar los actos administrativos.

CAPÍTULO VI

DEL REGISTRO DE LAS COMUNICACIONES ENVIADAS – RADICADOS DE SALIDA **"RS"**

ARTÍCULO 22º. Registro, radicación, digitalización e indexación de las Comunicaciones Oficiales Enviadas. Todas las comunicaciones oficiales que se produzcan para ser enviadas por las diferentes dependencias de la Entidad deberán ser registradas en el software de gestión documental. Para el efecto, la dependencia remitora será responsable de su contenido y envío a la Unidad de Correspondencia.

Parágrafo 1: Estas comunicaciones serán identificadas por un codificador único institucional consecutivo que será asignado y quedará registrado en el software de gestión documental.

Parágrafo 2: Cada año se iniciará una nueva numeración, partiendo de uno (1), este número será único por cada documento y lo identificará a nivel institucional.

Parágrafo 3: Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma de la Secretaría General, encargado directo de la ventanilla única (unidad de correspondencia).

CAPÍTULO VII DE LA GESTIÓN EXTERNA DE CORREO

390
ARTÍCULO 23º. La entrega de las comunicaciones oficiales enviadas se realizará a través de un operador de correo oficial debidamente autorizado cuando su destino sea urbano, nacional o internacional o con mensajeros urbanos o con el funcionario responsable de la respuesta cuando se requiera. Cuando la importancia o urgencia de la comunicación lo demande, las dependencias remisoras indicarán a la Ventanilla Única (Unidad de Correspondencia) el tipo de envío a utilizar por parte del operador de correo, en todo caso los mismos funcionarios podrán remitir la comunicación al destinatario por medios electrónicos con copia a ventanilla única como soporte de entrega.

ARTÍCULO 24º. Confirmación de la recepción de las comunicaciones oficiales enviadas.

Bastará para la confirmación de la recepción por parte de los destinatarios de las comunicaciones oficiales enviadas en formato físico, la firma de la persona autorizada para recibirla o la firma del empleado de la empresa de correos oficialmente autorizada, en las respectivas planillas. Una vez recibida la planilla con los oficios tramitados, la Unidad de Correspondencia **escaneara** e **indexará la imagen al registro de salida** para tener la prueba electrónica.

ARTÍCULO 25º. Devolución de Comunicaciones: Cuando una comunicación oficial remitida sea devuelta por el correo o el mensajero, se remitirá a la dependencia correspondiente para que determine si solicita su reenvío o se archiva. Se dejará constancia de la devolución en el registro de la copia electrónica de la comunicación que la dependencia transfirió a la Ventanilla Única (Unidad de correspondencia).

Parágrafo: Causales de devolución: DESTINATARIO DESCONOCIDO, DESHABITADA, DIRECCION ERRADA, NO EXISTE, NO SE ENCONTRO, REHUSADO y SE TRASLADO DESTINATARIO.

CAPÍTULO VIII DE LA COMUNICACIONES INTERNAS EN EL APLICATIVO DE GESTION DOCUMENTAL

ARTÍCULO 26º. Tipos de Comunicaciones internas: Entre las comunicaciones internas para manejar en el aplicativo de Gestión Documental se encuentran: los memorandos y las circulares y corresponden a las comunicaciones enviadas y recibidas entre funcionarios o funcionarios de distintas dependencias de la **Entidad** por razones del servicio y en desarrollo de las funciones a ellos asignadas.

Parágrafo 1: El control de las comunicaciones internas estará a cargo de las dependencias involucradas en su trámite. Para hacer oficial la comunicación la dependencia remitente elaborará la comunicación interna (memorando o circular) en el software de gestión documental, la dependencia receptora sólo la recibirá previa verificación del registro en el mencionado sistema de información.

Parágrafo 2: Estas comunicaciones internas serán identificadas por un codificador único institucional consecutivo que será otorgado y quedará registrado en el software de gestión documental. Cada año se iniciará una nueva numeración, partiendo de uno (1), este número será único por cada documento y lo identificará a nivel institucional.



CAPÍTULO IX DE LA CORRESPONDENCIA PERSONAL

ARTÍCULO 27°. Correspondencia personal: Es la correspondencia que se recibe en la Unidad de Correspondencia a título personal y cuyo contenido interesa únicamente al destinatario. Esta correspondencia sólo se definirá así, cuando el sobre o empaque que la contiene haga explícita la categoría de "personal". Comprende entre otras, documentos bancarios, tarjetas, invitaciones, a excepción de las invitaciones oficiales dirigidas a las autoridades de la Entidad etc. Esta correspondencia no se radica y no genera ningún trámite, ni responsabilidad para la entidad.

CAPÍTULO X DEL ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA

ARTÍCULO 28°. Archivo de la correspondencia: El software de Gestión Documental, será el único medio de archivo electrónico de la comunicación oficial. Una vez finalizado el proceso de gestión, cada dependencia archivará físicamente la correspondencia recibida y enviada de acuerdo con lo establecido en las tablas de retención documental de la Dependencia. En la Unidad de correspondencia, las comunicaciones interdependencias se archivará en medio físico en consecutivo de comunicación interna y en medio electrónica. (Sólo se imprimirá en caso necesario).

Parágrafo: No se abrirán carpetas, ni se archivarán los documentos en carpetas cuyo nombre sea "correspondencia recibida", "correspondencia despachada" o "Documentos Varios". Se debe archivar los documentos por asunto, tema o contenido según las TRD.

CAPÍTULO XI DE LAS FIRMAS RESPONSABLES

ARTÍCULO 29°. Firmas responsables: Las comunicaciones oficiales a destinatarios externos, sólo podrán ser firmadas por los funcionarios o empleados que **desempeñen los siguientes cargos y/o quien delegue el Contralor Departamental:**

1. **Contralor Departamental**
2. **Subcontralor y Secretarios (General y Administrativo y Financiero)**
3. **Directores técnicos y Directores operativos.**

ARTÍCULO 30°. La Unidad de Correspondencia, tramitará únicamente las comunicaciones oficiales firmadas por los funcionarios o empleados relacionados en el artículo anterior.

CAPÍTULO XIII IMAGEN CORPORATIVA

ARTÍCULO 31°. Imagen Corporativa: La **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** adoptará mediante Resolución las formas para la presentación y el manejo de las comunicaciones que emitan las diferentes dependencias. Los funcionarios autorizados para firmar las comunicaciones oficiales, serán responsables de la aplicación y estricto cumplimiento de las normas aquí establecidas.

CAPÍTULO XIV
ROLES DEL APLICATIVO

390,

ARTÍCULO 32°. Roles o Usuarios del aplicativo de Gestión Documental:

Administrador TIC: Es aquel profesional que tiene la responsabilidad de que se ejecute y mantenga operando de forma correcta el aplicativo en la Red y en cada equipo de cómputo.

Administrador Gestión de Documental: Es aquel funcionario responsable de actualizar el cuadro de clasificación y codificación, las TRD, las TVD, los empleados o colaboradores de la Entidad.

Radicador: Es aquel funcionario responsable de crear, actualizar los terceros de los clientes, proveedores, entes de control etc. Ingresar o registrar al aplicativo de Gestión Documental, las comunicaciones externas, facturas o cuentas de cobro, comunicaciones internas para aquellos colaboradores que no tienen el aplicativo, imprime adhesivo código barras, escanea documento e indexa la imagen al sistema. Verifica la oportuna respuesta de las comunicaciones externas e internas recibidas que lo requieran. Genera planillas para las pruebas de entrega de las comunicaciones. Administra las pruebas de entrega de la correspondencia externa enviada y controla su devolución.

Empleado: Es el responsable de recibir, tramitar y producir comunicaciones internas y externas de la Entidad y es quien se apoya con el aplicativo para controlar los tiempos de respuesta de dichas comunicaciones. Es responsable de indexar las imágenes de los documentos electrónicos a los expedientes electrónicos según las TRD. Responde por los inventarios documentales tanto de los expedientes como de los tipos documentales en los archivos de gestión.

Auditor Documental: Es aquel profesional que tiene la responsabilidad de verificar que los "Empleados" estén dando respuesta a la comunicaciones en el tiempo establecido. Toma acciones para que se cumpla dichas disposiciones.

CAPÍTULO XV
PROCESO DE BACK UP PARA EL APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

ARTÍCULO 33°. Definiciones:

BACK-UP : Copia de seguridad de los archivos, de la aplicación y/o base de datos del Aplicativo disponible en soporte magnético (generalmente discos o CD`s), con el fin de poder recuperar la información en caso de un daño, borrado accidental o un accidente imprevisto. De las copias de seguridad realizadas a intervalos temporales fijos (diario y semanal).

Copia de Respaldo o Seguridad: Acción de copiar archivos o datos de forma que estén disponibles en caso de que un fallo produzca la pérdida de los originales. Esta sencilla acción evita numerosos, y a veces irremediables, problemas si se realiza de forma habitual y periódica.

Base de Datos: Conjunto de datos que pertenecen al mismo contexto almacenados sistemáticamente en el Motor gestor de base de datos: Postgre-SQL. Open Source – Versión 8.2. En esta base de datos, la información se organiza en campos y registros. Los datos pueden aparecer en forma de texto, números, gráficos, sonido o vídeo.

Contingencia: Conjunto de procedimientos de recuperación. Las acciones a contemplar aplican para Antes- Durante- Después con el fin de reducir las pérdidas.



Plan de Contingencia: procedimientos alternativos de una entidad cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta y/o garantizar la continuidad de las operaciones, aun cuando alguna de sus funciones se vean afectadas por un accidente interno o externo.

Recuperación: Hace referencia a las técnicas empleadas para recuperar archivos del Aplicativo de Gestión Documental a partir de una copia de seguridad (medio externo); esto se aplica para archivos perdidos o eliminados por diferentes causas como daño físico del dispositivo de almacenamiento, borrado accidental, fallos del sistema, ataques de virus y hackers.

Restauración: Volver a poner el aplicativo de Gestión Documental en el estado inicial. La Base de Datos se restaura en otro dispositivo después de un desastre.

ARTÍCULO 34°. Objetivos y campo de aplicación: La Dirección Técnica de Planeación como Coordinadora de Sistemas para la Contraloría Departamental del Tolima, se encargará de proteger y garantizar que los recursos (Archivos y Bases de Datos) de la Entidad, se mantengan respaldados y sean fácilmente recuperables en el momento que se necesite.

PARAGRAFO: Inicia: Con la programación definida en la Dirección Técnica de Planeación como Coordinadora de Sistemas de la entidad, realizara las copias de seguridad de los archivos y de la base de datos del Aplicativo de Gestión Documental. **Ejecuta:** El procedimiento para la base de datos y diligencia la bitácora de Back-up de acuerdo a su periodicidad (Diario, Semanal y Mensual). **Termina:** Con la verificación del Back-up y posterior custodia de dichas copias de seguridad.

ARTÍCULO 35°. Responsables del back-up: El responsable estratégico está bajo la Dirección Técnica de Planeación. El responsable operativo es la misma la Dirección Técnica de Planeación de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA**.

ARTÍCULO 36°. Actividad esencial del back-up: El responsable operativo de la Coordinación de Sistemas de la Dirección Técnica de Planeación de la **CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DEL TOLIMA** deberá realizar las siguientes actividades:

- Determinar e identificar los archivos del aplicativo de Gestión Documental a respaldar según instructivo para los BACK-UP del Aplicativo.
- Determinar los mecanismos de copias de respaldo de la base de datos a respaldar: manual o automático de Postgre-SQL. Open Source –Versión8.2 según instructivo para los BACK-UP del Aplicativo de Gestión Documental
- Comprimir los archivos en formato .zip o .rar si la copia se realiza correctamente.
- Verificar las copias comprimidas, para verificar que se pueden descomprimir cuando se necesiten.
- Grabar mensualmente en un dispositivo de almacenamiento (CD) todas las copias que se guardan en la Coordinación de Sistemas y se envía a un ente externo.
- Diligenciar en los formatos de control las copias realizadas con sus respectivas bases de datos y fecha de creación.
- Verificar el Back-up y posterior custodia de dichas copias de seguridad.

CAPÍTULO XVI CONTROL Y VIGILANCIA

390,

ARTÍCULO 37º. Auditorias Documentales: El Secretario General como encargado de gestión documental de la entidad y la Oficina de control Interno podrán adelantar en cualquier momento visitas de inspección a los archivos de gestión de la Entidad y a través del aplicativo de Gestión Documental con el fin de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento. Advertida alguna situación irregular, requerirá al responsable para que adelante los correctivos a que haya lugar o dará traslado, según el caso, a la dependencia competente con el fin de establecer las responsabilidades administrativas y ordenar las medidas pertinentes.

Artículo 38º. Prevención y sanción. La falta de atención, la inobservancia y el incumplimiento de los principios generales enunciados en la presente RESOLUCION constituye causal de falta disciplinaria para el funcionario, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 34 numerales 7 y 33 de la Ley 734 de 2002 y dará lugar a las sanciones correspondientes.

CAPÍTULO XVII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 39º. Apoyo a la vigilancia y control. La Dirección Operativa de Control Interno y la Dirección Técnica de Planeación como encargada del Sistema de Gestión de Calidad de la entidad, prestarán todo el apoyo en lo de su competencia al Procesos de Gestión Documental, para el cumplimiento de lo preceptuado en esta Directiva.

Artículo 40º. Capacitaciones. La Secretaría Administrativa y Financiera será la responsable de establecer un plan anual de formación, inducción y Re-inducción que garantice el cumplimiento de lo preceptuado en esta Directiva.

Artículo 41º. Vigencias y Derogatorias. Esta RESOLUCION rige a partir de la fecha de su comunicación y deroga en lo pertinente todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 317 de 2008, emanada de la Contraloría Departamental del Tolima

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Ibagué, 10 JUL 2019



EDILBERTO PAVA CEBALLOS
Contralor Departamental del Tolima

Revisó: Olga Mercedes Córdoba Zarta
Directora Técnica Jurídica
Proyectó: Esperanza M.