1. OBJETIVO

Organizar, controlar y verificar el envío y entrega de las comunicaciones oficiales generadas por las dependencias del MEN al destinatario final (ente externo u otra dependencia del MEN) de forma oportuna y confiable.

2. ALCANCE

Este subproceso inicia con la recolección de los documentos que generan las dependencias y finaliza con la entrega de las mismas en su destino final, bien sea a las dependencias a través de los de los patinadores o para los destinatarios externos mediante el uso de mensajería especializada y correo certificado.

3. POLÍTICAS

3.1. Toda comunicación oficial debe tener la imagen institucional de acuerdo a lo establecidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones.

3.2. Los documentos que sean remitidos a la Unidad de Atención al Ciudadano deberán venir organizados de la misma forma en que se registran en la planilla documentos seleccionados, a fin de agilizar la descarga de documentos en el Sistema de información.

3.3. Las dependencias deben enviar la documentación a entregar, debidamente identificada, con los anexos respectivos y las copias que se requieren, de lo contrario se devolverá.

4. MARCO LEGAL

4.1. **Constitución Política de Colombia. Artículo 23:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

4.2. **Constitución Política de Colombia. Artículo 74:** "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley".

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en la intranet (SIG) toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

4.3. Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

4.4. Ley 527 de 1999. Artículos 6 al 13: Se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

4.5. Ley 489 de 1998: Supresión y simplificación de trámites. La supresión y simplificación de trámites será objetivo permanente de la Administración Pública en desarrollo de los principios de celeridad y economía previstos en la Constitución Política y en la presente ley.

4.6. Ley 734 de 2002: Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Artículo 34 1. *DEBERES.* No. 1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones. Artículo 35. *PROHIBICIONES.* A todo servidor público le está prohibido. No. 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento. No. 13. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones. No. 21. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

4.7. Ley 962 de 2005: (Ley Antitrámites) Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos**.**

4.8. Decreto 5012 de 2009: Por la cual se modifica la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias.

4.9. Decreto 854 del 2011: Por el cual se modifica a la estructura del Ministerio de Educación Nacional.

4.10. Resolución 864 de mayo 10 de 2001: Por la cual se adopta el Reglamento interno para el ejercicio del derecho de petición y la atención de quejas y reclamos, sobre las materias de competencia del Ministerio de Educación Nacional.

4.11. Directiva Presidencial Nº 10 de 2002: Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario.

4.12. Directiva Presidencial Nº 2 de 2000: Gobierno en Línea.

4.13. Norma NTC-GP 1000: Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública**.**

4.14. Norma NTC-ISO 10002: Norma Técnica Colombiana de la Gestión de la Calidad. Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones.

4.15. Acuerdo 060 de 2001: Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Secretaria General del Ministerio de Educación Nacional deberá garantizar los recursos humanos, financieros y técnicos necesarios, para el óptimo desarrollo de éste subproceso realizado en la Unidad de Atención al Ciudadano

Es responsabilidad de cada una de las dependencias informar a la Unidad de Atención al Ciudadano el cambio de sus administradores de correspondencia.

Es responsabilidad del jefe de la dependencia, velar porque a toda la documentación se le dé el tramite respetivo y solamente se finalice los documentos cuando efectivamente se le haya dado respuesta

Es responsabilidad de las administradoras escoger correctamente el operador por medio del cual se realizará el envío de documentos.

El administrador de correspondencia debe radicar toda la documentación oficial que salga de su dependencia y deberá generar una planilla por la comunicación oficial de salida externa y otra por la comunicación oficial de salida interna (una por cada dependencia para la que se genere documentos) y entregar los documentos a los patinadores en el mismo orden en que aparecen en la planilla “Documentos seleccionados”.

Es responsabilidad de las dependencias del Ministerio de Educación Nacional dar respuesta oportuna y de calidad a las solicitudes formuladas por los clientes del MEN dentro de los plazos establecidos.

6. GLOSARIO

6.1. Administrador de correspondencia en dependencias: Servidor encargado de manejar el Sistema de Información en las dependencias, para recibir y verificar en el sistema la comunicación oficial recibida, así como radicar comunicación oficial de salida interna o externa.

6.2. Archivo electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión

6.3. Back Office: Ubicación física y humana destinada a promover y apoyar la correcta operación de la Unidad de atención al ciudadano a través de una gestión estratégica y de estudios analíticos que soporten y retroalimenten la atención ofrecida a los usuarios, así como asegurar la respuesta al ciudadano.

6.4. Comunicación oficial: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

6.5. Derecho de petición: Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

6.6. Documento electrónico de archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

6.7. Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

6.8. Documento Público: Es el producido o tramitado por el servidor público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

6.9. **Ejes temáticos:** Temas laborales que son competencia de las dependencias y que constituyen la base para asignar los documentos recibidos por parte de la Unidad de atención al ciudadano.

6.10. **Front office:** Ubicación física y humana encargada de atender de forma personalizada los requerimientos y solicitudes presentadas por los ciudadanos que entran en contacto con el Ministerio de Educación Nacional.

6.11. **Radicación de comunicación oficial:** 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 el eje temático. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

6.12. **Redireccionamiento de comunicación oficial:** Actividad que consiste en reasignar un documento por parte de la Unidad de atención al ciudadano a la dependencia competente, tras ser devuelto por otra dependencia a la cual se le asignó inicialmente en forma equivocada.

6.13. **Registro de Comunicación oficial:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de comunicación oficial, 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 servidor responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.

6.14. **Sistema de Información:** Sistema de radicación de correspondencia del MEN.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1. Administrar salidas de correspondencia.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1. Administrar salidas de correspondencia.

1. **Recoger documentos en dependencias:** Durante su recorrido por las dependencias el patinador procede a verificar los documentos entregados por el

administrador de correspondencia de la dependencia entre la tula, contra la planilla.

2. **Llevar tula a la UAC y clasifica documentos:** El patinador lleva las tulas a la UAC y clasifica los documentos. Los documentos internos los ubican en el casillero de la dependencia correspondiente, las comunicaciones oficiales de salida externa, se le entregan al Administrador de correspondencia externa enviada (Auxiliar Administrativo UAC) y le entrega a la ventanilla 1 los fax que envían las dependencias para su radicación.
3. **¿Es comunicación oficial interna?:** Si el documento es una comunicación oficial interna pasa a la actividad No. 4, de lo contrario es una comunicación oficial externa pasa a la actividad No. 6.
4. **Ubicar planillas y documentos en los casilleros:** El patinador ubica planillas y documentos en el casillero de la dependencia destino para entrégalos en el siguiente recorrido.
5. **Administrar correspondencia en dependencias:** Este subproceso llevado a cabo en las dependencias tiene como objetivo administrar el flujo de comunicaciones oficiales que reciben las dependencias (tanto interna como externa), a fin de asegurar su respuesta o trámite de forma oportuna y confiable, asignando un responsable para ello, según los parámetros establecidos por el jefe de la dependencia; y finaliza el subproceso.
6. **¿Hay inconsistencias en los documentos externos de salida?:** El Administrador de correspondencia externa enviada (Auxiliar Administrativo UAC) verifica en los documentos externos de salida los siguientes aspectos: anexos relacionados en el documento, ciudad y dirección de destino, firma autorizada y número de copias. Si existe alguna inconsistencia en los documentos externos de salida pasa a la actividad No.7, de lo contrario a la actividad No.8.
7. **Devolver a la dependencia para que corrija inconsistencias:** Cuando el Administrador de correspondencia externa enviada (Auxiliar Administrativo UAC) detecta que la comunicación oficial de salida externa presente algún tipo de inconsistencia en la forma en que fue enviado (sin dirección, dirección incompleta, o inconsistencias entre destinatario del documento y destinatario en el sistema de información que soporta el proceso, sin nombre de destinatario, sin ciudad, sin el número de copias requerido), entrega el documento al patinador para que éste la devuelva junto con la planilla a la dependencia que lo originó para que realice las respectivas correcciones. Dichas devoluciones se

realizarán en los horarios y recorridos programados para la entrega de comunicaciones oficiales; y continua en la actividad No. 16.

8. **Realizar descarga de documentos en el sistema:** Una vez se haya verificado que la comunicación oficial de salida externa está completa con base en las planillas, el auxiliar administrativo realiza la descarga respectiva en el Sistema de Información , señalando el número de radicación del documento físico que se recibe. Igualmente, se corroborará que el medio de envío determinado (correo certificado o correo a la mano) por los administradores de correspondencia corresponda a las necesidades del documento.
9. **Imprimir planilla "Control diario de envío de correspondencia":** El auxiliar administrativo imprime planilla "Control diario de envío de correspondencia".
10. **¿Debe ser enviada por correo certificado?:** De ser así pasa a la actividad No. 11 de lo contrario a la actividad No. 12.
11. **Diligenciar planilla "Correo Certificado":** El auxiliar administrativo diligencia la información en planillas de servicios postales "Correo certificado" relacionando peso y valor, conservando una copia de las planillas entregadas a la empresa de correo.
12. **Entregar a empresa de correo los documentos:** El auxiliar administrativo entrega a empresa de correo las comunicaciones oficiales de salida externa que requieren ser entregadas, así como las planillas generadas con la información que la identifica. De igual forma, el auxiliar administrativo deja una copia de los documentos de salida externa que se generan, los cuales entrega al grupo de gestión documental donde quedarán ubicados en el correspondiente archivo "consecutivo de correspondencia". Si se trata de comunicaciones que se enviaran a través de correo certificado el auxiliar administrativo conserva con una copia de las planillas entregadas a la empresa de correo.
13. **¿Existen devoluciones?:** Si el auxiliar administrativo recibe devoluciones de la empresa de mensajería especializada o de servicios postales pasa a la actividad No.14. De lo contrario es el fin del proceso.
14. **Descargar las devoluciones:** El auxiliar administrativo realiza la descarga respectiva en el Sistema de Información y genera la planilla de entrega de las devoluciones.
15. **Entregar la devolución a la dependencia:** El patinador hace entrega de las devoluciones en los recorridos normales a la dependencia competente.

16. **Recibir, corregir el error y radicar:** El administrador de correspondencia de la dependencia recibe la devolución, corrige el error y genera nuevo número de radicación de salida.
17. **Administrar correspondencia en dependencias:** Este subproceso llevado a cabo en las dependencias tiene como objetivo administrar el flujo de comunicaciones oficiales que reciben las dependencias (tanto interna como externa), a fin de asegurar su respuesta o trámite de forma oportuna y confiable, asignando un responsable para ello, según los parámetros establecidos por el jefe de la dependencia.

Manejo de Urgencias Internas

Para los casos en los cuales se requiera hacer entrega de comunicación oficial de salida interna urgente, el administrador de correspondencia de la dependencia será el encargado de llevar el documento respectivo, junto con la planilla "Documentos seleccionados" que lo identifica. Sin embargo, esta situación estará cubierta, en la medida de lo posible, con la realización cumplida y puntual de los recorridos establecidos.

Manejo de Urgencias Externas

Cuando se requiera hacer una entrega externa urgente el administrador de correspondencia informará a la Unidad de Atención, para darle la prioridad del caso.

9. PRODUCTO (S)

- Documentos enviados a entidades externas o a dependencias del MEN.
- Planillas de entrega de comunicaciones oficiales de servicios postales
- Planilla de devoluciones

El Ministerio de Educación Nacional declara como única documentación válida la ubicada en la intranet (SIG) toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA