



## 1. OBJETIVO:

Describir las actividades para recibir, radicar y distribuir las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por la Institución, como parte integral de la gestión documental y apoyo esencial en la gestión administrativa de la Institución

## 2. DEFINICIONES:

**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 provenientes de otras entidades o particulares, que requieren trámite por parte de la Entidad.

**Comunicaciones oficiales vía correo electrónico:** Son las comunicaciones que ingresan a las diferentes direcciones de correo electrónico del Conservatorio del Tolima. Estas comunicaciones deben ser administradas por la ventanilla Única de Comunicaciones Oficiales, para garantizar la oficialización, seguimiento y control de su trámite y deben ser tratadas conforme a los principios y procesos archivísticos.

**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 trámite para las instituciones.

**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.

## 3. POLITICAS DE OPERACIÓN

La Ventanilla Única es la dependencia encargada y responsable de recibir las comunicaciones oficiales y del proceso de radicación y distribución.

Las comunicaciones oficiales serán radicadas a través del software de automatización de procesos (Synergy), por lo tanto ningún funcionario podrá recibir, atender o entregar directamente documentos que no hayan sido controlados a través de la Ventanilla Única

Las comunicaciones recibidas por correos electrónicos institucionales, deben ser remitidas a la Ventanilla Única, con el fin de dar el trámite oficial.

Los documentos que tengan valor probatorio son los únicos que se envían de forma impresa, los demás documentos que son informativos se deben enviar vía correo electrónico



Todos los sobres cerrados, serán abiertos en la Ventanilla Única para verificar su contenido.

Las tarjetas de invitación, plegables, revistas, periódicos y otras publicaciones de carácter informativo, no serán radicadas, solo se recepcionaran y se remitirán a la dependencia de su competencia.

Las comunicaciones oficiales que su asunto sea de carácter prioritario deberán ser entregadas de forma inmediata.

Cuando la comunicación interna es remitida a un contratista o empleado que no cuente con acceso a Synergy, deberá dirigirse al supervisor del contrato o jefe inmediato.

Cuando la comunicación interna la genere un contratista o empleado que no cuente con acceso a Synergy, esté la debe entregar en la ventanilla única, para que a través de allí se inicie el proceso en Synergy.

El tiempo establecido para la oportuna respuesta de las comunicaciones oficiales recibidas será Quince (15) días hábiles, solo en casos excepcionales se dará tramite antes de la fecha establecida si el remitente lo solicita.

#### **4. DESARROLLO**

##### **4.1 Comunicaciones Oficiales Recibidas.**

| <b>No.</b> | <b>ACTIVIDAD</b>   | <b>RESPONSABLE</b>              | <b>EVIDENCIA</b>                                   |
|------------|--|---------------------------------|--|
| 1.         | Recibir y verificar la comunicación remitida a cualquier dependencia de la Institución, procedente de usuarios, estudiantes, docentes, contratistas y empresas   | Personal de apoyo a la gestión. | Comunicaciones oficiales recibidas                 |
| 2.         | Cuando la comunicación es recibida personalmente, se captura la información básica de todos los documentos en el software de automatización de procesos (Synergy), el cual asignará un número de radicado. | Personal de apoyo a la gestión. | Comunicaciones oficiales recibidas.<br><br>Synergy |



|    |   |                                |   |
|----|---|--------------------------------|---|
| 3. | Cuando la comunicación es recibida a través de una empresa de mensajería se verifica el destinatario, contenido y anexos, se firma la guía de recibido, se radica el documento en Synergy y se direcciona hacia la dependencia correspondiente.                           | Personal de apoyo a la gestión | Comunicación oficial recibidas<br><br>Synergy |
| 4  | Se revisara semanalmente mediante la plataforma Synergy, las comunicaciones oficiales recibidas que estén por vencerse o que se encuentren vencidas.<br>Se enviara un correo electrónico a la dependencia responsable y se realizara el respectivo seguimiento y control. | Personal de apoyo a la gestión | Correo electrónico                            |

#### 4.2. Comunicaciones Oficiales Internas

| No. | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                   | EVIDENCIA                          |
|-----|---|-------------------------------|------------------------------------|
| 1.  | Las comunicaciones internas se radicarán en el software de automatización de procesos (Synergy) por parte de la dependencia productora. | Usuarios Synergy              | Synergy                            |
| 2.  | A través de synergy se pueden enviar comunicaciones internas dirigidas a uno o varios funcionarios o contratistas.                      | Usuarios Synergy              | Synergy                            |
| 3.  | Se hará entrega del documento físico de las comunicaciones internas que lo requiera.  | Funcionarios y/o Contratistas | Synergy<br>Comunicaciones Internas |



#### 4.3. Comunicaciones Oficiales Enviadas.

| No. | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                    | EVIDENCIA   |
|-----|---|--------------------------------|---|
| 1.  | Cada dependencia deberá registrar en el software de automatización de procesos (Synergy) las comunicaciones enviadas. El documento físico. Se entregará en ventanilla única, la cual asignará un número de radicado y procederá a enviarla.<br><br>Para soporte de su envío se adjuntará en Synergy el oficio o la guía recibida. | Personal de apoyo a la gestión | Comunicaciones oficiales enviadas<br><br>Guía de recibido |
| 2.  | Para envíos en soporte digital la Ventanilla Única remite a los destinatarios indicados la comunicación debidamente radicada  | Personal de apoyo a la gestión | Comunicaciones oficiales enviadas                         |

#### 5 - DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS

| CODIGO | TITULO                                     |
|--------|--|
| N/A    | Libro de comunicaciones oficiales externas |
| N/A    | Libro de comunicaciones oficiales internas |

#### 6 - CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION MODIFICADA | DESCRIPCION DEL CAMBIO   |
|--------------------|--|
| 01                 | Se modifica el nombre del proceso, se modifica el procedimiento porque el manejo de las comunicaciones se tramita a través del software synergy.<br>Las comunicaciones internas no se tramitan por la ventanilla única, ya que lo hace cada dependencia por medio de synergy.<br>Se elimina el Formato No. 4 Control de Comunicaciones Oficiales |



**Conservatorio  
del Tolima**  
Institución Universitaria

GESTION ADMINISTRATIVA, JURIDICA  
Y DEL TALENTO HUMANO  
RECEPCION Y DISTRIBUCION DE COMUNICACIONES  
OFICIALES

**CÓDIGO: JH-PR-03**  
**VERSIÓN: 04**  
**FECHA: 11/01/2022**



|    |   |
|----|---|
| 02 | Se incluye en las políticas de operación el tiempo establecido para dar trámite a las comunicaciones oficiales recibidas, que corresponderá a quince (15) días hábiles. Se agrega la actividad 4 en el punto 4.1. Comunicaciones Oficiales Recibidas, quedando así: Se revisara semanalmente mediante la plataforma Synergy, las comunicaciones oficiales recibidas que estén por vencerse o que se encuentren vencidas. Se enviara un correo electrónico a la dependencia responsable y se realizara el respectivo seguimiento y control |
| 03 | Se modifica membrete y encabezado   |