



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL
Envío De Correspondencia Electrónica

Código: GD-PR-001
Versión: 003
Fecha
Aprobación: 10/DIC/2024

1. Objetivo, Alcance y Definiciones

Objetivo Proporcionar los lineamientos para el envío de las comunicaciones vía electrónica de la Entidad.

Alcance Inicia con la necesidad de remitir una comunicación externa a través de correo electrónico y la validación de su certificación de entrega.

Definiciones

Correo certificado: servicio público de recepción, clasificación y entrega de envíos de correspondencia y otros objetos postales. Envío postal en el que se asegura la recepción de la correspondencia o en su defecto, la devolución al remitente.

Comprobante de entrega: es todo registro o soporte de la entrega realizada.

Correspondencia enviada: documentos de salida producidos o generados por las diferentes dependencias de la Entidad en desarrollo de sus funciones, los cuales tienen un destino externo o interno.

Documento público: es el otorgado por el funcionario público en ejercicio de sus funciones o con su intervención. Así mismo, es público el documento otorgado por un particular en ejercicio de funciones públicas o con su intervención

Radicación: es el procedimiento por medio del cual es oficializado la recepción de un documento para el trámite interno de la Entidad, dejando constancia de la fecha y hora del mismo.

Soporte de envío de correo electrónico: es el comprobante de envío descargado de la plataforma de Outlook, en el que se evidencia la dirección electrónica del remitente y destinatario. Queda como constancia de que el envío fue realizado con copia del servicio de correo certimail del servicio postal contratado.

Marco Normativo

Ley 527 del 18 de agosto de 1999. “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”.

Ley 594 del 14 de julio de 2000. “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1369 del 30 de diciembre de 2009: “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.”

Acuerdo 001 del 29 de febrero de 2024: “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

Circular externa 05 del 11 de septiembre de 2012 AGN “Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa cero papel.”

2. Disposiciones Generales

El envío de la correspondencia en la Entidad se realizará de manera centralizada por el Grupo de Gestión Documental.

Todos los documentos producidos por las dependencias se elaborarán en los formatos institucionales actualizados, contenidos en la cadena de valor y deben ser firmados por las personas y cargos autorizados. Su incumplimiento podrá ser causal de devolución.

Toda la documentación que requiera ser certificada la entrega, deberá ir acompañado de un Oficio de Salida código **GD-FR-004**, debidamente radicado por el sistema de gestión documental.

Por ningún motivo se realizarán envíos de correspondencia electrónica certificada si este no se encuentra respaldado a través de una comunicación de salida.

El contenido informativo que deba ser enviado masivamente no será necesario que vaya acompañado de la proyección y radicación de un oficio de salida. La pertinencia de la creación de un radicado de salida estará a cargo de la oficina productora.

El correo masivo se recibe un correo electrónico en donde figuran todos los radicados a procesar en un archivo Excel, con el formato Radicado, fecha del radicado, nombre del destinatario, el asunto y la persona que remite.

Las comunicaciones oficiales externas producidas por la Superintendencia de Transporte son consideradas como documentos públicos.

Las comunicaciones que no sean enviadas a través de las direcciones electrónicas de correo autorizadas para la prestación del servicio de entrega de certificado electrónico no generarán el soporte de entrega y/o visualización. (Hay situaciones en donde a fin de dar celeridad a la notificación, se remiten desde el buzón de la dependencia correspondiente y para lograr la marcación por parte de Gestión Documental, el área debe cargar el soporte del correo enviado al radicado correspondiente).

Toda comunicación de salida deberá ir con el visto bueno del Grupo de Gestión Documental en procura de mantener los criterios transversales de envío de comunicaciones oficiales, así como para llevar un control de los documentos anexos y aspectos necesarios para asegurar que el documento público sea debidamente notificado.

Toda la correspondencia y en general toda comunicación que sea generada en cualquier medio, debe ser controlada y gestionada hasta su destino final, a través del Grupo de Gestión Documental.

Sí se realiza alguna modificación de datos en el sistema de gestión documental la acción y/o actividad marcación por enviar queda anulada, por lo que el Grupo de Gestión Documental no tendrá conocimiento de la solicitud de envío de documento u oficio de tipo salida.

Las masivas de radicados de salida, no surte el efecto completo del presente procedimiento de acuerdo con las configuraciones actuales del sistema.

Los radicados generados a través de la opción masiva, deben notificar la solicitud de envío al correo auxiliar5@supertransporte.gov.co, con copia a auxiliar3@supertransporte.gov.co.

Para realizar el envío de la correspondencia electrónica, todos los radicados de salida sin excepción deben contener la imagen principal asociada en archivo PDF y sus anexos según aplique.

Si las novedades reportadas a la persona que proyecta o marca por enviar los documentos no son atendidas, se notificará a través del correo electrónico al jefe de cada una de las dependencias productoras.

Los certificados de visualización no pueden ser generados en la totalidad de envíos.

Descripción				
No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso / Dependencia	Documento o registro
1	Elaborar comunicación de salida Proyectar y radicar Oficio De Salida GD-FR-004 (005) , relacionando el número y descripción de anexos tanto en el sistema de gestión documental como en el oficio, así mismo se registra el medio de envío correo electrónico. Ingresar a plataforma de Orfeo Consultas - Consulta clásica - abrir vinculo nuevo- copiar radicado, cambio de fecha, seleccionar año y b u s c a r Documentos anexos- adjuntar oficio principal y anexos del documento	Todos los servidores y contratistas de los procesos de la Entidad.	Procesos de la cadena de valor /Dependencias de la Entidad	Oficio De Salida GD-FR-004 (005)
2	Generar y depurar en el sistema ORFEO Crear la base de datos de todas las dependencias que han registrado con tercer visto los oficios de salida. ☎: Verificar que todo correo haya sido remitido ubicando el verificador (ID) de cada envío.	Todos los contratistas	Gestión Documental/ Grupo de Gestión Documental	Reporte de ORFEO
3	Cargar imagen principal y anexos en el sistema Asociar imagen principal y anexar los documentos relacionados como adjuntos, realizar la descripción específica en folios en caso de aplique, o en su defecto la cantidad y tipo de archivo.	Todos los servidores y contratistas de los procesos	Procesos de la cadena de valor /Dependencias	Oficio De Salida GD-FR-004 (005) Radicado en formato PDF en el

	☉: El Grupo de Gestión Documental verifica que la información contenida en el sistema de gestión concuerde con la registrada en el Oficio De Salida GD-FR-004 (005)	de la Entidad.	de la Entidad	sistema de Gestión Documental.
4	Realizar marcación por enviar Dar clic en la opción por enviar dentro del sistema de gestión documental en la pestaña acciones, digitar e ingresar el radicado de salida, el cual va a ser enviado y en la columna de método de envío, seleccionar el medio de envío correo electrónico o físico y por correo electrónico según corresponda. ☉: Verificar el medio de envío registrado en el sistema.	Todos los servidores y contratistas de los procesos de la Entidad.	Procesos de la cadena de valor /Dependencias de la Entidad	Registro de acción en el histórico del radicado de salida dentro del sistema de gestión documental
5	Verificar la Información Confirmar los datos contenidos en la imagen principal del radicado frente a lo registrado en el sistema de gestión documental. Debe radicarse el nombre del destinatario en el sistema, en el <u>campo Mail del Sistema ORFEO</u>, para no generar un reporte de la novedad. ☉: Sí el destinatario hace parte de una persona jurídica o entidad pública, estas deben estar debidamente relacionadas dentro del sistema. ☉: Verificar imagen principal frente a los lineamientos establecidos en Oficio De Salida GD-FR-004 (005) en la cadena de valor. ☉: Los documentos remitidos para realizar el envío deben estar en formato PDF. ☉: Validar firmas de los documentos, la firma de los documentos debe estar acorde a las designaciones vigentes de los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales externas. ¿Cumple requisitos de envío? No: continuar con la actividad 6. Sí: continuar con la actividad 7.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de salida generado a través del sistema de gestión documental
6	Generar la novedad al área productora Notificar A través del correo electrónico auxiliar5@supertransporte.gov.co las novedades registradas en el oficio y/o documento principal a la persona que proyecta o marca por enviar el oficio. ☉: Confirmar el registro de la novedad, colaborador responsable y la fecha de notificación de la novedad.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Correo electrónico
7	Realizar modificación Proceder a realizar los cambios tendientes a solucionar la totalidad de las novedades informadas por el Grupo de Gestión Documental tanto de los datos registrados en el sistema de Gestión Documental como de la imagen principal del radicado de salida, marcar por enviar nuevamente e informar a través de correo electrónico dirigido al auxiliar5@supertransporte.gov.co de que las correcciones han sido efectuadas	Funcionarios y contratistas	Procesos de la cadena de valor /Dependencias de la Entidad	Correo electrónico y acción dentro del histórico del radicado dentro del sistema de gestión documental.

	satisfactoriamente.			
8	Enviar correo electrónico Remitir a través del sistema la correspondencia por e-mail certificado, generar el soporte de envío y cargar en el sistema de gestión documental cuando se realice el cargue manualmente. Remitir a acciones – envíos – envío e-mail y buscar, en caso de no encontrarse significa que ya fue enviado o que no tiene el modo de envío. ☉: Verificar en la plataforma de correo certificado el registro de envío. ¿Existe novedad de entrega? Sí: continuar con la actividad 9. No: continuar con la actividad 10.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Registro de trámite de envío a través del sistema de gestión documental.
9	Notificar las novedades de entrega. Comunicar a través de Acuerdo De Pago Multa Administrativa GF-FR-004 (001) dirigido al jefe de la dependencia, los envíos de correo electrónico que presentan novedad de entrega. ☉: Enlistar los números de radicados, dirección de correo electrónico y fecha de envío de los envíos de correos electrónicos que presentaron novedad.	Técnico, profesional o contratista designado	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Acuerdo De Pago Multa Administrativa GF-FR-004 (001)
10	Cargar soporte de entrega Verificar en el sistema.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Registro de cargue de soporte a través del sistema de gestión documental.
11	Validar novedades de entrega Consultar en el aplicativo del sistema de gestión documental la prueba de entrega o la novedad generada durante el proceso, para la gestión y el trámite interno. las actividades 9 y 10 se fusionan.	Todos los servidores y contratistas de los procesos de la Entidad.	Procesos de la cadena de valor / Dependencias de la Entidad	Registro de trámite de envío y soporte a través del sistema de gestión documental.

4. Control de cambios		
Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	11-12-2019	Se crea documento
2	27-dic-2022	Se incluye marco normativo, se adicionan actividades y controles, así como la ampliación del alcance y disposiciones generales, se actualiza formato.
002	26-Oct-2023	Se revisa el documento sin cambios según evidencia
003	2024-12-10	En el Objetivo y alcance se modifica <i>"Por correo electrónico certificado"</i> Se ajusta definición Soporte de envío de correo electrónico. Se incluye actividad después de la vigente número 1. Actividad 2 (Nueva) se incluye punto de control. Actividad 4 Se amplía el concepto. Actividad 7 Se amplía actividad para cuando se realice manualmente y se establece punto de control.

		Actividad 8 La notificación de los resultados de envíos se realiza mediante el formato GD-FR-005 Memorando, Mensualmente. Actividad 10 se modifica, toda vez que desde el sistema mismo se puede evidenciar el envío.
--	--	---

5. Aprobación del documento		
Etapas	Nombres y apellidos	Cargos
Elaboró	Wilson Eduardo Monroy Martínez	Contratista Profesional Grupo Gestión Documental
Revisó	Claudia Yaneth Sepulveda Martinez	Coordinadora Proceso Gestión Documental
Aprobó	Daniela Peñaloza Mejia	Directora Administrativa