



PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL

Envío De Correspondencia Física

Código: GD-PR-002

Versión: 003

Fecha Aprobación:
10/DIC/2024

1. Objetivo, Alcance y Definiciones

Objetivo	Proporcionar los lineamientos para el envío de las comunicaciones vía física de la Entidad.
Alcance	Inicia con la necesidad de remitir una comunicación externa física a través de mensajería certificada y el cargue de su certificación de entrega.
Definiciones	Comprobante de entrega: Es todo registro o soporte de la entrega realizada. 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. 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 ^[1] Entrega personal: Cuando la comunicación es entregada por el mensajero de la Entidad o quien haga sus veces. Guía de envío: Es el comprobante de envío en el que se registran los datos del remitente y destinatario. Queda como constancia de la prestación del servicio postal. Orden de servicio: Documento que sirve para registrar toda la información relacionada con las solicitudes de servicio de envío de correspondencia certificada, allí se relaciona los envíos y las guías de envíos generadas por la SuperTransporte. 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. SIPOST (Sistema de Información Postal del Servicios Postales Nacionales 4-72): Aplicativo que permite a la SuperTransporte generar ordenes de servicio para el proceso de manejo de correspondencia y la consulta del estado de los envíos (Trazabilidad).

[1] Artículo 243 de la ley 1564 de 2012.

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". Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015: "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura".
-----------------	---

2. Disposiciones generales

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

Toda la correspondencia que se remita desde la Superintendencia de Transporte debe ser gestionada a través de la modalidad de correo certificado.

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 a la dependencia productora.

La correspondencia que requiere ser entregada de manera prioritaria y urgente a una dirección de Bogotá D.C, deberá ser solicitada a la Coordinación del Grupo de Gestión Documental, para autorizar que el envío sea gestionado por el motorizado.

Toda la documentación que requiera ser certificada la entrega, deberá ir acompañado de un Oficio de Salida código [Oficio De Salida GD-FR-004 \(005\)](#) debidamente radicado por el sistema de gestión documental. Por ningún motivo se realizarán envíos de correspondencia física certificada si este no se encuentra respaldado a través de una comunicación de salida.

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

Las comunicaciones que no sean enviadas a través del servicio de correo certificado no generarán el comprobante de entrega.

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.

Por ningún motivo se realizará el envío de una comunicación que esté firmada por un funcionario que a la fecha no esté ostentando el cargo relacionado en el oficio de salida, el cual se pretenda enviar.

Los envíos producidos en una vigencia deberán ser enviados en esa misma vigencia o más tardar un mes (4 meses para oficios de salida, No Memorandos) después de finalizada la vigencia.

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 físico al correo auxiliar2@supertransporte.gov.co.

Para realizar el envío de la correspondencia física, todos los radicados de salida sin excepción deben contener la imagen principal asociada en archivo (exclusivo) PDF no se permite ningún otro 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.

3. Descripción

No.	Descripción de la actividad	Responsables	Proceso Dependencia /	Documento registro
1	Elaborar comunicación de salida Proyectar y radicar Oficio de Salida código 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. El medio de envío para la correspondencia física podrá ser únicamente de dos maneras: Mensajería: el envío únicamente se realizará	Todos los servidores y contratistas de los procesos de	Procesos de la cadena de valor / Dependencias de la	Oficio de Salida código Oficio De Salida GD-FR-004 (005)

	por medio del servicio de correo certificado de manera física. Físico y correo electrónico: el envío se realizará de manera física a través del servicio de correo certificado y a la dirección electrónica especificada en el sistema. (Verificar la marcación del funcionario por ambos medios). Se debe realizar inicialmente el proceso de marcación del modo físico y posteriormente el correo electrónico.	la Entidad.	Entidad	
2	Generar y depurar en el sistema ORFEO Formar 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 número de guía de cada envío.	Todos los contratistas	Proceso 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, realizando la descripción específica en folios en caso de aplique, o en su defecto la cantidad y tipo de archivo. ☉: verificar que la información contenida en el sistema de gestión concuerde con la registrada en el oficio de salida.	Todos los servidores y contratistas de los procesos de la Entidad.	Procesos de la cadena de valor /Dependencias de la Entidad	Oficio de Salida código Oficio De Salida GD-FR-004 (005) en formato pdf radicado en el sistema de Gestión Documental.
4	Realizar marcación por enviar Dar clic Dentro del sistema de Gestión Documental en la pestaña acciones opción <u>por enviar</u>, ingresar el radicado de salida, el cual va a ser enviado y en la columna <u>Método de envío</u>, seleccionar el medio de envío <u>mensajería o físico y por correo electrónico</u> según corresponda. ☉: Verificar 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. ☉: 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 el formato de Oficio de Salida código 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, que debe estar acorde a las designaciones vigentes de los funcionarios autorizados para firma comunicaciones oficiales externas.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Radicado de salida generado a través del sistema de gestión documental

	¿Cumple requisitos de envío? No: continuar con la actividad 6. Sí: continuar con la actividad 7.			
6	Generar la novedad al área productora Notificar a través del correo electrónico auxiliar2@supertransporte.gov.co las novedades registradas en el oficio y/o documento principal a la persona que proyecta o marca por enviar el oficio. ☉: Verificar 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 auxiliar2@supertransporte.gov.co de que las correcciones han sido efectuadas satisfactoriamente.	Todos los servidores y contratistas de los procesos de la Entidad.	Procesos de la cadena de valor / Dependencias de la Entidad	Correo electrónico y acción dentro del histórico del radicado en el sistema de gestión documental.
8	Marcar la cuarta casilla de validación e imprimir documentación Dar clic dentro del sistema de Gestión Documental en la pestaña acciones, en la opción <u>Envíos > Certificado</u>, seleccionar la dependencia del oficio que se pretende enviar e ingresar el radicado de salida, marcar el envío, especificar el modo de envío y describir en el campo de observaciones aquellas referentes a los anexos del radicado de salida. Posteriormente proceder a imprimir el radicado de salida y sus anexos. ☉: En caso de que los anexos de la comunicación saliente excedan los 30 folios está será quemada en un CD/DVD no protegido, en procura de la iniciativa de cero papeles que adopta la Entidad.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Registro de acción en el histórico del radicado de salida dentro del sistema de gestión documental
9	Generar información y realizar cargue en el SIPOST Compilar información en una base de datos que identifique el destinatario, dirección, departamento, municipio, referencia (Oficio de salida) y cargarla en el SIPOST. ☉: Validar duplicados.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Base de datos en Excel
10	Generar No. de Guía y Orden de Servicio Obtener de la aplicación SIPOST los números de identificación de la correspondencia dentro de la operación del proveedor de servicio postal y de la orden de	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Guías de envío y orden de servicio.

	servicio generada.			
11	Ensobrar la correspondencia física Cumplir con los parámetros de envío del proveedor de servicio postal para la conformación del embalaje de la correspondencia y pegar su correspondiente guía. ☉: Validar que la información contenida en las guías generadas corresponda con los datos relacionados en la comunicación saliente.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Oficio de Salida código Oficio De Salida GD-FR-004 (005) ensobrado con su correspondiente guía de envío.
12	Entregar correspondencia al operador externo. Realizar la oficialización de la entrega de la correspondencia relacionando la cantidad de documentos que se enviarán al operador que recibe y entregar al centro de distribución de 4-72.	Auxiliar, técnico o contratista designado.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Orden de servicio
13	Entregar correspondencia al destino. Efectuar entrega de la documentación y generar las observaciones de entrega o devolución en las guías de entrega.	Operadores Externos: Motorizados, Mensajeros.	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Guías de entrega
14	Recibir pruebas de entrega al remitente Revisar pruebas de entrega con la efectividad de recepción por parte de los destinatarios. ¿La correspondencia fue entregada exitosamente a su destino? No: enviar la correspondencia a la SuperTransporte y continuar con la actividad 15. Sí: enviar las guías de entrega debidamente digitalizadas a la SuperTransporte y continuar con la actividad 16.	Operadores Externos: Motorizados, Mensajeros.	Servicios Postales Nacionales S.A.S 4-72	Guías de entrega
15	Notificar las novedades de entrega y entregar físicamente la correspondencia devuelta Comunicar y entregar los envíos de correspondencia física que presentaron novedad en la entrega (devoluciones) a través del sistema de gestión documental y Memorando código Memorando GD-FR-005 (003) dirigido al jefe de la dependencia, ☉: Enlistar y conformar base con los números de radicados, números de guía, destinos, fechas de devolución y valor de la correspondencia devuelta	Técnico, profesional o contratista designado	Proceso de Gestión Documental / Grupo de Gestión Documental	Registro de acción en el histórico del radicado de salida dentro del sistema de gestión documental. Memorando código Memorando GD-FR-005 (003)
16	Cargar prueba de entrega o devolución. Anexar el certificado de entrega o devolución al sistema de gestión documental en su correspondiente radicado de salida. La prueba de entrega es descargada directamente desde el aplicativo SIPOST	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.
	Validar novedades de entrega	Todos los		

17	Consultar en el sistema de gestión documental la prueba de entrega o la novedad generada durante el proceso, para la gestión y el trámite interno.	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-dic-2019	Se crea documento
2	28-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 sin cambios de acuerdo a evidencia
003	2024-12-10	Se ajusta definición Soporte de envío de correo electrónico. Se Incluye actividad 2. Actividad 10 se modifica toda vez, que, se puede evidenciar el envío.

5. Aprobación del documento		
Etapas	Nombres y apellidos	Cargo
Elaboró	Wilson Eduardo Monroy Martínez	Contratista Profesional Grupo Gestión Documental
Revisó	Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez	Coordinadora Líder del Proceso de Gestión Documental
Aprobó	Claudia Yaneth Sepúlveda Martínez	Coordinadora Líder del Proceso de Gestión Documental