

## **1. Responsable del Documento**

Director de Gestión Humana y Administrativa

## **2. Objetivo**

Establecer la metodología para la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, velando por la transparencia en las actuaciones administrativas dando cumplimiento a la normatividad aplicable y la respuesta oportuna de las solicitudes recibidas.

## **3. Alcance**

Inicia con el recibido y/o radicación de las comunicaciones oficiales, la cual es cargada en el sistema de gestión documental para que sea tramitada la respuesta por el servidor público competente y finalizando con el cargue del soporte y/o el comentario correspondiente (no se debe evacuar ningún radicado y su respectivo soporte y/o comentario).

## **4. Normatividad aplicable**

- Ley 527 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 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y acuerdos reglamentarios.
- 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. (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación).
- Ley 1369 de 2009, Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Directiva Presidencial 04 de 2012, Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

## 5. Definiciones

Las siguientes definiciones son tomadas de los conceptos técnicos del archivo general de la nación colombiana - AGN.

**Autenticidad:** permite garantizar la identidad del emisor de un mensaje y/o el origen de este y tener la plena seguridad que quien remite el mensaje es realmente quien dice ser.

**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 o salida, provenientes o con destino a otras entidades o particulares, que requieren trámite por la Entidad.

**Confidencialidad:** permite garantizar que un mensaje de datos no pueda ser conocido sino por su emisor y los receptores deseados. El contenido del mensaje de datos no podrá ser conocido por ningún tercero no autorizado.

**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 trámites para las instituciones.

**Correo Certificado:** Es un servicio diseñado para el manejo de toda clase de comunicaciones que requieren de tratamiento especial o con seguimiento y control en todos sus procesos a nivel nacional. La distribución o entrega se realiza en cada dirección destino obteniendo la firma e identificación de quien recibe el envío en planillas de la empresa de correo y sirve como prueba judicial.

**Documento:** Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

**Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, científico, histórico, técnico o cultural y debe ser objeto de conservación en el tiempo, con fines de consulta posterior.

**Expediente:** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan

manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.

**Firma digital:** De acuerdo con lo establecido por la Ley 527 de 1999, es un equivalente funcional de la firma manuscrita, para ello cuenta con los siguientes atributos jurídicos:

**Integridad:** garantiza que el mensaje de datos o información electrónica no haya sido alterado ni modificado.

**Mensaje de datos:** La información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax.

**No repudio:** el emisor no podrá negar el conocimiento de un mensaje de datos ni los compromisos adquiridos a partir de éste.

**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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

**Registro de Comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de control, 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 funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

#### **Otras definiciones:**

**Autocontrol:** capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrolle con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

**Autorregulación:** capacidad de cada una de las organizaciones para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento incremental del Sistema de Control Interno, en concordancia con la normatividad vigente.

**Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Bases de datos en Excel.

**Índice de Información Reservada y Clasificada:** inventario de la información pública que puede causar daño a determinados derechos o intereses públicos, por lo que no es publicable. Este índice es útil para que la ciudadanía conozca de antemano cuáles documentos o qué tipo de información tienen acceso restringido y es útil al momento de la elaboración de las respuestas a las solicitudes de información de la entidad, con el fin que no se publique información que no debe serlo ni se niegue el acceso a información que sí debe ser publicada y facilitada a la ciudadanía.

**Información pública:** es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

**Información pública clasificada:** información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

**Información pública reservada:** es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.

**Programa de gestión documental:** es el instrumento archivístico que formula y documenta a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos

archivísticos, encaminados a la planificación, procesamiento, 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 utilización y conservación. Este debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado por las directivas de la entidad.

**Registro de activos de información:** inventario organizado de la información que tiene una entidad, independientemente que se encuentre en físico o en formato electrónico. Es útil para identificar la información que posee, saber dónde se encuentra y dónde puede ser consultada. Permite preservar la memoria institucional y por tanto facilita la continuidad en los procesos administrativos, de gestión, planeación, seguimiento y a su vez para los procesos de rendición de cuentas y de control social de la que toda entidad que maneje recursos públicos es sujeto.

**Tabla de retención documental:** listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

### Condiciones Generales

- La ventanilla única de radicación debe contar con personal suficiente, debidamente capacitado y con los medios necesarios para garantizar los servicios de recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones que contribuya a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.
- Los procedimientos establecidos deben contribuir al desarrollo del programa de gestión documental, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.

### Comunicaciones Oficiales por Mensajes de Datos.

Toda comunicación oficial interna y externa que sea enviada o recibida por medio de mensajes de datos, en cumplimiento de las funciones de la Entidad, debe ser registrada y radicada en el sistema de gestión documental (Mercurio), cumpliendo con las políticas de seguridad informática y en los backups que se deben realizar de manera periódica.

Los mensajes de datos que no requieren radicación son todos los mensajes de datos

de carácter personal y/o que no se enmarcan en el contexto de una comunicación oficial para Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP.

En la Página web <http://www.epc.com.co/>, se encuentra publicado el correo electrónico institucional de la entidad [contactenos@epc.com.co](mailto:contactenos@epc.com.co), el cual constituye el vínculo oficial de comunicación entre los ciudadanos y EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.; su administración estará a cargo de la Dirección de Servicio al Cliente, quienes revisarán cada una de las comunicaciones recibidas y radicarán manualmente (en la ventanilla de radicación) aquellas que lo requieran confirmando en todo caso el recibido de la comunicación y su trámite.

Así mismo, estos funcionarios se encargarán de distribuir las comunicaciones a los jefes de área según corresponda mediante el aplicativo de mercurio.

Al igual, de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 se ha habilitado el correo electrónico [juridica@epc.com.co](mailto:juridica@epc.com.co), como buzón exclusivamente para recibir notificaciones judiciales, en ningún caso deben ser utilizados con fines personales ajenos a la actividad institucional. Su administración estará a cargo de la Dirección Jurídica de la entidad. Con su respectivo backups por parte del área de sistemas de manera semanal.

#### **Descripción (actividad y/o tarea) para la Radicación.**

- Las comunicaciones oficiales que ingresen a Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP. deberán ser revisadas, para verificar si son o no de carácter oficial, los anexos, los datos de origen del ciudadano o entidad que la remite (nombre y dirección), y el destino (nombre del funcionario, dependencia, cargo y dirección donde se deba enviar respuesta) de cumplir con lo anterior expuesto se procederá a la radicación de este.
- Para cuando se presente el caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones y competencia de la entidad, se orientará al ciudadano sobre el trámite a seguir, teniendo en cuenta el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que se establece que "Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito"

- El registro de ingreso de comunicaciones oficiales allegadas se debe hacer única y exclusivamente en la ventanilla de radicación de Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP. a través del sistema Mercurio y/o mediante registro de contingencia.
- El funcionario encargado deberá digitalizar la comunicación y los anexos, verificando que toda la información sea capturada usando las herramientas y mecanismos disponibles; y hacer la respectiva distribución de las comunicaciones oficiales a través del sistema de gestión documental a la dependencia que corresponda y de manera física cuando se trate de productos, informes, cuentas, proyectos, etc. que hagan parte de un expediente y/o contrato plenamente identificado para que surta el trámite correspondiente. (las demás comunicaciones oficiales deben ser archivadas de manera consecutiva y cronológica de acuerdo con las Tablas de Retención Documental).
- Los funcionarios con personal a cargo tienen la opción de consultar y reasignar, si es del caso, los procesos asignados a estos, con el fin de monitorear y garantizar su atención oportuna.
- Todas las comunicaciones, independiente del medio en que se reciban (entrega personal, entrega por mensajería, correo electrónico, portal web), son de carácter institucional, por lo que ningún funcionario podrá atender o despachar directamente asuntos relacionados con documentos que no hayan sido previamente radicados en la ventanilla única.
- El registro de comunicaciones recibidas se realizará siempre por un consecutivo de radicación única e independiente sin reservar números y sin repetirlos. Al inicio de cada año se iniciará nuevamente el número de radicación consecutiva.
- Todos los sobres sellados, cuyo destinatario sea la entidad, serán abiertos por el funcionario encargado de recepción de la documentación, para verificar su contenido, los datos del destinatario y remitente, previo a su radicación. La apertura de los sobres se hará siempre y cuando no tenga ninguna anotación especial como: "no abrir", "confidencial", "privado" o "reservado", entre otros; o se trate del sobre que contenga exclusivamente la oferta económica de un proceso de contratación.
- Todas las comunicaciones recibidas se radicarán dentro del horario de atención establecido de: 8:00 am a 4:00 pm en jornada continua de lunes a

viernes, en caso de que una comunicación sea recibida fuera de este horario será radicado al día siguiente.

- Cuando una comunicación oficial no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima; no obstante, se radicará en el sistema de gestión documental Mercurio y será digitalizada y remitida a través de la aplicación a la dependencia de su competencia, quien determinará las acciones a seguir.
- El servidor encargado de la ventanilla única de correspondencia debe velar por radicar todas las comunicaciones que se alleguen durante el día y en caso de que no sea posible, reporte oportunamente al director de gestión humana y administrativa de inmediato para definir medidas contingentes cuando estas se requieran.
- Los derechos de petición deben ser radicados con prioridad, verificando que en ellos se registre la dirección de notificación y datos del remitente a donde se debe enviar la respuesta y remitir y asignar de manera inmediata a la dependencia que corresponda y dar aplicación a la Guía para la atención de los clientes y las partes interesadas SAC-G002.
- Las acciones de tutela se deben digitalizar y radicar de manera inmediata, y deben ser asignadas a la Dirección Jurídica, a quien se le deberá informar de forma inmediata la llegada del documento.
- Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día siguiente al de su radicación, según lo establecido en el Acuerdo No. 60 de 2011 del AGN. Si se constata que el asunto es competencia de otra dependencia, se debe reasignar de manera inmediata al competente a través del sistema de gestión documental.
- Las ofertas de los procesos de selección presentadas por los oferentes deberán ser radicadas de acuerdo con su orden de llegada y en los horarios establecidos para tal fin dejando constancia expresa y por escrito de ello, realizando la digitalización de la totalidad de los documentos contenidos en la oferta. Si se trata de una oferta bajo la cual requiere presentación en sobre sellado, la radicación se realizará digitalizando únicamente la comunicación de remisión y reportando en el sistema la novedad y/o aclaración.

## **Radicación y/o Registro de Contingencia para Comunicaciones Oficiales.**

Es necesario advertir de un plan de contingencia para cuando se presenten fallas en el funcionamiento de la herramienta, sistema de gestión documental (Mercurio); cuando se presenten estos casos la radicación de comunicaciones oficiales de la entidad se desarrollarán las siguientes actividades:

- El responsable de la ventanilla de radicación recibe el documento y verifica que tenga el carácter de comunicación oficial y así proceder a la radicación de forma manual.
- La radicación se debe realizar ubicando el sello con la identificación de EPC en la parte superior derecha de la comunicación, sin que oculte información relevante indicando fecha, hora, nombre y apellido del servidor que adelanta la radicación.
- Se debe digitalizar la comunicación y la totalidad de los anexos con el fin de realizar la posterior actualización del registro en el Sistema de gestión documental (mercurio) de persistir la falla al finalizar la jornada se entregará una copia de la comunicación oficial con el fin de garantizar su trámite y se procederá a archivar la original de acuerdo con las Tablas de Retención Documental.
- Se debe solicitar al usuario un correo electrónico de contacto, con el fin de indicarle posteriormente el número de radicado que identifica su trámite en la entidad.
- La persona encargada de la ventanilla de radicación se encarga de generar una planilla diaria de control o libro de radicados con los siguientes datos:
  - Número de radicación
  - Fecha y hora de radicación
  - Remitente
  - Referencia
  - Dependencia de destino

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCION DEL CAMBIO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
0	25/06/2019	Versión inicial	No Aplica

**Proyectó**

Nombre: Camilo Pacheco  
Cargo: Coordinador de Archivo  
Área: Dirección de Gestión  
Humana y Administrativa

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Luisa Fernanda  
Gonzalez.  
Cargo: Profesional de Apoyo  
Área: Dirección de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_

**Revisó**

Nombre: Sandra Milena Ruiz  
Cargo: Coordinador de Calidad  
Área: Dirección de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Edna Lara  
Cargo: Directora de Planeación

Firma: \_\_\_\_\_

**Aprobó**

Nombre: Edgardt Parrado

Cargo: Director de Gestión  
Humana y Administrativa

Firma: \_\_\_\_\_