



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
	GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	
		Página 1 de 6

GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL



SERVICIUDAD E.S.P
DOSQUEBRADAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
 YANETH RESTREPO BERMUDEZ Técnico grado 1 Archivo	 LUZAILDA PACHÓN VICENTE Subgerente administrativo y financiero	 FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO Gerente
Fecha: 11 Mayo 2022	Fecha: 13 Mayo 2022	Fecha: 17 Mayo 2022



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Página 2 de 6	

DEFINICIÓN

El proceso de gestión documental administra la información producida, remitida y recibida en la empresa, propendiendo por una adecuada elaboración de políticas, organización, almacenamiento, conservación, consulta y disposición final de la información de la organización y contemplando los requisitos de ley con el fin de fortalecer el control de la gestión y la aplicación de nuevas tecnologías de la información.

OBJETIVO

El proceso Gestión Documental tiene como objetivo central administrar y controlar la información producida, remitida y recibida en la empresa.

ALCANCE

Recepción, elaboración, radicación y numeración consecutiva, organización, conservación y disposición final de la información de la empresa.

MODALIDADES DE COMUNICACIÓN

- a) Acuerdo: Acto emitido por La Junta Directiva y es de obligatorio cumplimiento por la empresa
- b) Acta: Documento que registra lo sucedido, tratado o acordado en una asamblea, reunión o comité. El secretario de cada uno de ellos es responsable de su redacción, numeración, trámite y comunicación.
- c) Directiva: Comunicación de carácter oficial de la empresa emitida por el Gerente, reúne una o un conjunto de instrucciones que deben ser acatados por el personal de la empresa.
- d) Decisión: Acto de carácter particular que expide el Gerente en ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias.
- e) Circular: Comunicación interna de carácter normativo u obligatorio emitida por el nivel directivo según su competencia.
- f) Comunicado: Forma escrita, oficial y autorizada emitido por el nivel directivo que se entrega a los trabajadores de la empresa y es de carácter informativo.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Página 3 de 6	

- g) Memorando: Comunicación escrita de carácter interno entre dependencias y que genera compromiso.
- h) Carta: Comunicación escrita que contiene un mensaje relacionado con las actividades o negocios desarrollados por la empresa. Se utiliza para comunicarse con personas naturales o jurídicas externas. Reúnen esta condición tanto las comunicaciones recibidas como las enviadas. Todas las comunicaciones que ingresen a la empresa tanto física como electrónicamente y que generan compromiso u obligación para la compañía serán consideradas como carta y deben responderse en forma escrita. Los correos electrónicos internos informales, se consideran de carácter informativo.
- i) Factura: Documento legal con valor probatorio y constituye un título valor.

ENTRADAS

INSUMO	PROVEEDOR	REQUISITOS
Información	Miembros de Junta Directiva. Organismos de Gobierno y de Control Proveedores, Contratistas Comunidad Dependencias de la Empresa	Información relacionada con el objeto social de la empresa
Políticas documentales y normatividad Interna y externa	Entidades Gubernamentales y de control. Subgerencia Administrativa y Financiera.	Aplicables a la Empresa

SALIDAS

PRODUCTO	CLIENTE	REQUISITOS
Información clasificada, organizada, custodiada, conservada y puesta a disposición de la empresa y/o sus grupos de interés.	Junta Directiva. Organismos de Gobierno y de Control Proveedores, Contratistas Comunidad Dependencias de la Empresa	Cumplimiento de políticas y normatividad establecida.



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Página 4 de 6	

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN
ID	NOMBRE	
RECIBIR Y DISTRIBUIR DOCUMENTOS EXTERNOS		
1	Recibir y radicar información	<p>Auxiliar administrativo, recibe documentos externos, los radica y relaciona en la planilla de documentos recibidos: Nombre de la persona y/o entidad remitente, número de radicación, fecha de recibo, dependencia destinataria y anexos si los tiene.</p> <p>Consulta en fax corporativo la información electrónica que haya llegado a la empresa, la radica electrónicamente y la guarda en correspondencia recibida y la relaciona en planilla Excel de documentos recibidos y direcciona comunicación al destinatario o a la persona competente. Excluye de radicación las invitaciones, tarjetas, al igual que los libros, revistas, folletos, periódicos, entre otros que no hayan sido remitidos con una comunicación.</p> <p>Estas comunicaciones las relaciona en la planilla recepción de documentos y las remite a los destinatarios acompañadas de la planilla para su firma como constancia de recibidas.</p> <p>Cuando los documentos son recibidos en las oficinas de atención a la comunidad, el Auxiliar responsable de la oficina, solicita al Auxiliar Recepción, número de radicado, escanea y lo envía a electrónicamente a Recepción donde son remitidos a los destinatarios</p>
2	Escanear y distribuir información	<p>Auxiliar administrativo, escanea los documentos y los direcciona vía electrónica a los destinatarios indicando el asunto de la comunicación o del documento; envía los originales al archivo. (Sigue en paso 7). Las facturas las remite a las dependencias respectivas acompañadas de planilla control recepción de facturas, con la siguiente información: Nombre responsable, radicado, fecha.</p>
3	Tramitar información	<p>Destinatario de las diferentes dependencias de la empresa, recibe documento y procede con el trámite requerido. Si la comunicación recibida requiere respuesta procede con la misma, haciendo referencia tanto al número del radicado externo como al interno de la comunicación recibida. El directivo respectivo revisa y gestiona respuesta y envía a Auxiliar Recepción para su trámite.</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Página 5 de 6	

RECIBIR Y DISTRIBUIR DOCUMENTOS HACIA PÚBLICOS EXTERNOS		
4	Recibir y radicar información a ser distribuida	<p>Auxiliar administrativo, recibe de dependencias de la empresa documentos para su trámite externo.</p> <p>Radica, ingresa a base de datos la información recibida, realiza las actividades de alistamiento físico y empaque para el envío por los diferentes medios. La correspondencia nacional o internacional se empaca en sobre especial, se le elabora guía de la empresa transportadora y se anuncia la recogida del servicio.</p> <p>Elabora planilla Itinerario de mensajería, relacionando los documentos a distribuir y entrega a Mensajero los documentos.</p>
5	Distribuir información	<p>Mensajero, distribuye documentos, hace firmar de receptor de la correspondencia planilla Itinerario mensajería y la devuelve a Auxiliar Recepción.</p>
6	Escanea y entregar información par a archivo	<p>Auxiliar administrativo, recibe de mensajero planilla y copias de documentos entregados firmadas, las escanea y remite con planilla control recepción documentos al archivo.</p>
ORGANIZAR DOCUMENTOS		
7	Organizar información	<p>Auxiliar administrativo, clasifica y organiza los documentos recibidos, hace apertura de carpetas con base en series y subseries documentales y las registra en el sistema de información.</p>
8	Archivar documentos	<p>Responsable Archivo, archiva documentos cronológicamente en cada una de las carpetas correspondientes dependiendo de la serie o sub – serie documental.</p>
9	Conservar información	<p>Responsable Archivo, conserva documentos en los medios definidos por la empresa: microfilmación, digitalización, videos, o demás medios electrónicos establecidos.</p>
10	Depurar información	<p>Responsable Archivo, aplica a los documentos archivados la tabla de retención documental vigente en la empresa.</p>
CONSULTAR INFORMACIÓN		
11	Consultar información	<p>Usuario interno consulta sobre documento o información archivados.</p>
GESTIONAR OTRA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA		
13	Emitir documentos para gestión interna	<p>Asamblea General, Junta Directiva, Gerente o Directivo, emite actas, acuerdos, directivas, decisiones, circulares, comunicados, memorandos.</p>



SERVICIUDAD E.S.P.	Código SAOT-27	Versión 01
GESTIÓN Y TRÁMITE DOCUMENTAL	Página 6 de 6	

14	Control numérico de información	<p>Responsable Secretaría General, lleva el control numérico de las Actas de Asamblea General de Accionistas y de Junta Directiva, Acuerdos, Directivas y Decisiones.</p> <p>Responsable Archivo, asigna numeración a circulares y comunicados.</p> <p>Responsable de cada dependencia, asigna control numérico a memorandos.</p> <p>Auxiliar Recepción, radica cartas.</p>
15	Comunicar información en la empresa	<p>Responsable de cada dependencia, da a conocer, vía electrónica, si es el caso, la información en la empresa y envía original en forma física y electrónica al archivo central donde se clasifica y conserva según la naturaleza del documento.</p> <p>La Secretaría General es responsable de comunicar y socializar en la empresa la información generada en la Asamblea de Accionistas y en la Junta Directiva.</p>

POLÍTICAS ASOCIADAS AL PROCESO

- ✓ Ley 594 de julio 14 de 2000 **Ley General de Archivos**
- ✓ Decreto Nacional 4124 de 2004
- ✓ Acuerdo 039 de 2002 por el cual se regula el procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tablas de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000
- ✓ Memorando DAF 220 de agosto 30 de 2010
- ✓ Directiva No 27 de octubre 04 de 2010 Comité de Gestión Documental (**Ver numeral 7.11**)