



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso

GESTIÓN DE RECURSOS

Nombre del Procedimiento

GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GR-PR20

Versión:01

Vigencia:02/02/2022

Página 1 de 12

1. RESPONSABLE

Subdirección de Gestión Corporativa

OBJETIVO

Establecer las actividades necesarias para la recepción, producción, distribución, seguimiento, envío, conservación y consulta de las comunicaciones oficiales de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de manera oportuna y eficiente a través del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE) adoptado mediante acto administrativo por la Entidad.

2. ALCANCE

Aplica a todos los comunicados oficiales físicos o electrónicos que son generados, recibidos y/o tramitados en las dependencias de la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos en el desarrollo de sus funciones

Inicia con la proyección o recibo, registro y radicación de las comunicaciones oficiales y termina con la entrega al destinatario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

3.1. Es responsabilidad de cada líder de proceso:

Socializar los documentos que aprueba, al personal que interactúa en el proceso.

Hacer cumplir los requisitos establecidos en los documentos aprobados.

Revisar y/o actualizar la documentación asociada a los procesos en el marco del MIPG cada vez que se requiera, como mínimo cada 2 años.

3.2. Es responsabilidad del Líder del Proceso revisar periódicamente la vigencia de la normatividad y documentos Externos aplicables.

3.3. La organización de documentos producto de las actividades desarrolladas en este procedimiento deben quedar de acuerdo con las Tablas de Retención Documental -TRD concertadas con el líder del proceso.

3.4. Se debe garantizar que los datos personales registrados en el SGDE, que no tengan naturaleza pública, se conserven bajo las condiciones de seguridad necesarias, de conformidad con lo dispuesto en la ley y en la Política de Tratamiento de protección de datos personales de los usuarios de la UAECOB.

3.5. Todas las comunicaciones oficiales que se reciban a través de correos electrónicos institucionales a cargo de servidores públicos deben ser remitidas el mismo día de su recepción al buzón correspondencia@bomberosbogota.gov.co para ser radicada en el SGDE Institucional.

3.6. Cumplir con los procesos archivísticos definidos para la recepción, producción, gestión, trámite, transferencia y disposición final de los documentos y que permita a la ciudadanía tener acceso a la información pública de manera ágil y oportuna según lineamientos dados por el Archivo General de la Nación y normatividad relacionada.

3.7. La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá recibe comunicaciones oficiales, entre las que se cuentan las PQRS por los canales idóneos relacionados a continuación:

a) Canal Presencial:

Sede Principal Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá Calle 20 # 68 A – 06

b) Correos Electrónicos:

Radicación de comunicaciones: correspondencia@bomberosbogota.gov.co

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada" por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos



- 3.8. El consecutivo de radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos (SGDE), debe ser única e independiente y se reinicia cada vigencia.
- 3.9. Las comunicaciones personales dirigidas a funcionarios, contratistas, servidores públicos, Fondos de Empleados, Cooperativas y Sindicatos de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, no se radicarán en el aplicativo para la administración y control de comunicaciones oficiales, ya que no pertenecen al organigrama de la Entidad.
- 3.10. En caso de que las comunicaciones recibidas no estén relacionadas con las funciones y competencia de la entidad, se realizará el traslado de la comunicación entre entidades, teniendo en cuenta el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 3.11. El horario de atención de la ventanilla de correspondencia, es 7:00 am a 4:30 pm, ninguna comunicación oficial, será recibida fuera de este horario. Y la totalidad de comunicaciones deberán quedar radicadas el mismo día del recibo.
- 3.12. Las firmas autorizadas para las comunicaciones oficiales son las designadas por el artículo segundo de la Resolución Interna No.453 de 2021.
- 3.13. El SGDE para la administración y el control de comunicaciones oficiales de la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, es el adoptado por medio de la Resolución 453 de 2021.
- 3.14. Cada dependencia es responsable de controlar la recepción y entrega de las comunicaciones internas, en soporte papel, a través de las planillas de recolección y entrega de comunicaciones oficiales.
- 3.15. Cada dependencia es responsable de la conformación del archivo de gestión, en desarrollo de las funciones establecidas, en conformidad o aplicación de las TRD de la entidad.

4. DEFINICIONES

- 4.1. **Asignación:** Trasladar la comunicación oficial a la dependencia encargada de su gestión.
- 4.2. **Comunicaciones oficiales:** Son los documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- 4.3. **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.
- 4.4. **Comunicación oficial enviada:** Es aquella comunicación impresa o electrónica, a través de la cual la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, se comunica con personas externas naturales o jurídicas.
- 4.5. **Comunicación oficial recibida:** Es aquella comunicación impresa, digital o electrónica, a través de la cual las personas naturales o jurídicas se comunican o solicitan servicios a la UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá.
- 4.6. **Comunicación oficial interna:** Es aquella comunicación elaborada en el formato "MEMORANDO" y que se utiliza para las comunicaciones oficiales entre las dependencias de La UAE Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá, de acuerdo con los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales.
- 4.7. **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, Cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
- 4.8. **Digitar:** Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.
- 4.9. **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- 4.10. **Documento original:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- 4.11. **Expediente documental:** 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



- 4.12. Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- 4.13. SGDE:** Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos: Sistema mediante el cual se centralizará la gestión documental de la Entidad, e incluye las actividades de radicación, gestión, trámite y producción, para las comunicaciones oficiales de la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá - UAECOB
- 4.14. Subserie documental:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.
- 4.15. Tabla de Retención Documental – TRD -:** Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.
- 4.16. Traslado por competencia:** Traslado de comunicado oficial a la entidad encargada de su gestión.
- 4.17. Tipo Documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.

5. NORMATIVIDAD

- 5.1.** Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”
- 5.2.** Constitución Política de Colombia; Artículo 8. “Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación”. Artículo 20. “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.” Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. Artículo 74. “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley”.
- 5.3.** Acuerdo 60 de 2001: Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- 5.4.** Acuerdo 056 de 2000: Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo
- 5.5.** Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

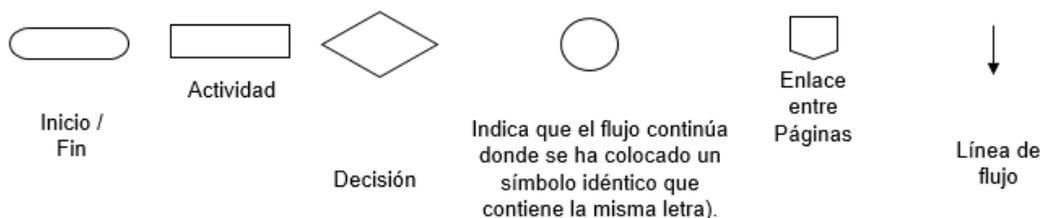
6. PRODUCTO O SERVICIO

Comunicaciones oficiales entregadas a su destinatario.

7. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Este apartado deberá presentar y describir de manera sistemática y ordenada cada una de las etapas (tareas específicas de las que se obtiene un resultado) de agregación de valor que generarán el producto o servicio esperado.

Las actividades van en forma de flujograma siguiendo los siguientes símbolos:



7.1. Comunicaciones oficiales recibidas

Nota: Si usted imprime este documento se considera “Copia No Controlada” por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.1.1.				
7.1.2.		Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.3.				
7.1.4.		Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.5.		Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		Se debe realizar apertura de los sobres que contiene la información, con el fin de realizar verificación.
7.1.6.		Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.7.		Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		Si el comunicado no tiene datos del remitente, ingresar como anónimo



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.1.8.	<p>Asignar número de radicado, e incorporar el sticker al comunicado e informar al remitente el número de radicado</p> 	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		Para las comunicaciones que son recibidas a través de email, es necesario responder, informando el número de radicado.
7.1.9.	<p>Escanear el comunicado oficial con el sticker de radicación y sus anexos</p> 	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.10.	<p>Cargar en el SGDE el comunicado y los anexos</p> 	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.11.	<p>Trasladar en el SGDE, al destinatario, registrado en la comunicación y/o de acuerdo a la función.</p>  	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.13.	  <p>Si</p> <p>No</p> 			
7.1.14.	<p>Clasificar los comunicados físicos, agrupándolos por destinatario.</p> 	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.1.15.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Genera la Planilla de entrega de comunicaciones oficiales. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales	
7.1.16.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Realizar el recorrido y entregar las comunicaciones físicas a cada uno de los responsables en la Subdirecciones y oficinas de la UAECOB </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.1.17.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Firmar la planilla de entrega de comunicaciones oficiales, evidenciando la recepción de las comunicaciones </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales	
7.1.18.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Archivar las planillas de entrega de comunicaciones oficiales, en cumplimiento a las TRD de la entidad </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Fin </div>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		

7.2. Comunicaciones oficiales enviadas

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.2.1.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Proyectar y revisar en el SGDE, conforme a los formatos establecidos, la comunicación oficial. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Comunicado Oficial - Carta	
7.2.2.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Aprobar, firmar y radicar en el SGDE, la comunicación oficial. </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.2.3.	<p>¿La comunicación debe ser remitida de manera física al destinatario?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>7.2.7.</p>			
7.2.4.	<p>Remitir el comunicado radicado al correo correspondencia@bomberosbogota.gov.co. Informando los datos para su respectivo envío</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		En el correo se deben remitir los datos del destinatario: Email, nombre, entidad, etc.
7.2.5.	<p>Remitir la comunicación oficial al destinatario, a través del correo certificado de la entidad</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.2.6.	<p>Cargar en el SGDE la prueba de entrega de la comunicación oficial.</p> <p>Fin</p> <p>A</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		El responsable de la radicación, deberá cargar en el aplicativo, la evidencia de entrega generada por el correo certificado
7.2.7.	<p>Imprimir el comunicado oficial y sus anexos</p> <p>A</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		Se deben imprimir dos (2) copias del comunicado oficial.
7.2.8.	<p>Entregar en la ventanilla de correspondencia, el físico de la comunicación oficial radicada, anexos y datos de envío.</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		Los documentos deben ser entregados foliados y listos para él envío.



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.2.9	<p>Verificar en el SGDE la comunicación y los anexos, los cuales deben coincidir con los físicos.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>			Al realizar la verificación y no coincidir, debe realizarse la devolución, para su respectiva modificación
7.2.10.	<p>Diligenciar la planilla de recolección de comunicaciones oficiales</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Planilla de recolección de comunicaciones oficiales	
7.2.11.	<p>Clasificar por zonas las direcciones en las cuales se deben radicar las comunicaciones oficiales</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.2.12.	<p>Realizar la planilla de entrega de las comunicaciones oficiales</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales	
7.2.13.	<p>Realizar la radicación de las comunicaciones oficiales a los destinatarios finales</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">B</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		En esta actividad, es necesario verificar que la copia de la comunicación oficial y la planilla de entrega de comunicaciones oficiales, sean firmadas y/o radicadas.
7.2.14.	<p style="text-align: center;">B</p> <p>Cargar en el SGDE la prueba de entrega (copia de comunicación oficial radicada)</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		El responsable de la radicación, deberá cargar en el SGDE, el comunicado oficial radicado o firmado, como prueba de entrega
7.2.15.	<p>Remitir la prueba de entrega física (copia de comunicación oficial radicada), al remitente.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.2.16.	<p>Registrar en la planilla de entrega de comunicaciones oficiales, la remisión de la prueba de entrega al remitente.</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.2.17.	<p>Archivar las planillas de entrega y recolección en las carpetas correspondientes, atendiendo las TRD de la entidad</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		

7.3. Comunicaciones oficiales internas

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.3.1.	<p>Proyectar y tipificar de acuerdo con la TRD y a los formatos establecidos, la comunicación oficial, en el SGDE</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Comunicado Oficial - Memorando	La tipificación se debe realizar en aplicación a las TRD de la entidad
7.3.2.	<p>Revisar, aprobar y firmar en el SGDE, la comunicación oficial.</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Comunicado Oficial - Memorando	
7.3.3.	<p>Radicar y trasladar en el SGDE, al o los destinatarios la comunicación oficial.</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Comunicado Oficial - Memorando	
7.3.4.				



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.3.5.	<p>Imprimir el comunicado oficial y sus anexos</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		
7.3.6.	<p>¿Se requiere transporte externo para la entrega de la comunicación?</p>			
7.3.7.	<p>Entregar en la ventanilla de correspondencia o al mensajero la comunicación oficial radicada, anexos y datos de envío.</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		Si el comunicado contiene anexos, estos deben estar descritos en la comunicación (cantidad de folios y/o soportes)
7.3.8.	<p>Diligenciar la planilla de recolección de comunicaciones oficiales</p>	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Planilla de recolección de comunicaciones oficiales	
7.3.9.	<p>Verificar que los documentos físicos y los anexos, correspondan y estén completos al radicado del SGDE.</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.3.10.	<p>Clasificar por dependencia, las comunicaciones oficiales que se deben entregar</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.3.11.	<p>Registrar en la planilla de entrega de comunicaciones oficiales, los comunicados a distribuir</p>	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales	



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	OBSERVACIÓN
7.3.12.	Realizar la entrega de las comunicaciones oficiales a los destinatarios finales ↓	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.3.13.	Archivar, las planillas de entrega y recolección de comunicaciones oficiales, en las carpetas correspondientes, atendiendo las TRD de la entidad ↓ Fin	Gestión Documental - Subdirección de Gestión Corporativa		
7.3.14.	Realizar entrega del comunicado al remitente o a la persona designada para la recepción de las comunicaciones en la oficina del destinatario. ↓ A	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB		
7.3.15.	A Diligenciar y firmar la planilla de entrega y/o recolección de comunicaciones oficiales, según corresponda ↓ Fin	Todas las subdirecciones y oficinas asesoras de la UAECOB	Planilla de recolección de comunicaciones oficiales Planilla de entrega de comunicaciones oficiales	Remiten diligencia planilla de entrega Destinatario diligencia la planilla de recolección de

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Listar cada uno de los documentos o registros que evidencian las actividades realizadas.

CÓDIGO	DOCUMENTO
GR-PR20-FOR01	Planilla de recolección de comunicaciones oficiales
GR-PR20-FOR02	Planilla de entrega de comunicaciones oficiales
	Tabla de Retención documental – TRD
	Comunicado Oficial – Carta
	Comunicado Oficial – Memorando



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA
Unidad Administrativa Especial Cuerpo
Oficial de Bomberos

Nombre del Proceso

GESTIÓN DE RECURSOS

Nombre del Procedimiento

GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

Código: GR-PR20

Versión:01

Vigencia:02/02/2022

Página 12 de 12

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	02/02/2022	Creación del documento

10. CONTROL DE FIRMAS

Elaboró Diana Patricia Piñeros Carreño Yenis Alexandra Santamaría	Cargo Contratista Profesional Gestión Documental – Subdirección de Gestión Corporativa <i>DPPC</i> Líder Gestión Documental – Subdirección de Gestión Corporativa <i>Yenis</i>
Revisó Yecenia Cadena Serrano Carmen Yolanda Ruiz Garzón Vo.Bo. de Mejora Continua – OAP Patricia Pacheco Castañeda	Cargo Contratista-SGC <i>Yecenia</i> Contratista-SGC <i>Yecenia</i> <i>Yecenia</i>
Aprobó Diana Mireya Parra Cardona	Cargo Subdirectora de Gestión Corporativa <i>DMPC</i>