

## **PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACION DE EXPEDIENTES Y COMUNICACIONES OFICIALES POR EMERGENCIA SANITARIA**

Teniendo en cuenta lo establecido en los Decretos 417 y 457 del 17 y 22 de marzo de 2020 respectivamente, relacionados con la declaración de emergencia sanitaria por el COVID-19, así como la Circular Externa 001 de 2020 del Archivo General de la Nación, mediante la cual se emiten lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales, a continuación se establecen las pautas para la administración de los expedientes y comunicaciones oficiales en el Instituto en el marco del aislamiento preventivo:

### **1. RETIRO O PRESTAMO DE EXPEDIENTES**

Con el fin de preservar y salvaguardar la documentación física y electrónica propia del Instituto tanto en los archivos de gestión como en los archivos centrales, se debe evitar el retiro de expedientes de las instalaciones de la entidad; no obstante, con miras a garantizar el cumplimiento de la misión institucional, por razones debidamente justificadas se autorizará el retiro de expedientes por parte de los funcionarios y contratistas, en desarrollo del tele trabajo o trabajo remoto, bajo los siguientes parámetros:

- ***Autorización***

La Gerente General, los Subgerentes, Jefes de Oficina, Directores Técnicos, Coordinadores de Grupo y Gerentes Seccionales, serán los únicos servidores autorizados para determinar en qué casos es viable o no el retiro o préstamo de expedientes fuera de la entidad, teniendo en cuenta el tipo de solicitud y la información requerida; así mismo, se debe establecer un control de las solicitudes aprobadas, en el cual se incluya la fecha de aprobación, fecha de retiro, personas que entregan y reciben, número de expedientes y fecha programada de entrega, conforme a las normas y procedimientos establecidos en la ley 594 de 2000, sin que ello constituya causal eximente de la responsabilidad fiscal, disciplinaria y/o penal a que hubiere lugar, en caso de irregularidades.

- **Procedimiento**

Los servidores autorizados para retirar expedientes del Instituto, previo análisis del volumen documental requerido y las implicaciones económicas, deberán informar a la Subgerencia Administrativa y Financiera con copia al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental sobre este requerimiento, con la debida justificación, atendiendo los siguientes aspectos:

- **Requisitos para la entrega de archivos**

Para la entrega o retiro de archivos, la dependencia responsable de su custodia, deberá elaborar el inventario documental de los mismos, adoptando el Formato Único de Inventario Documental (FUID), identificando los datos mínimos para la recuperación y ubicación de la información, tales como: nombre de la oficina productora, serie o asunto, fechas extremas (identificando mínimo el año), unidad de conservación (identificar número caja y número de carpetas y cantidad de carpetas por caja) y soporte.

Los documentos y archivos se entregarán, y/o recepcionarán debidamente organizados y almacenados en unidades de conservación apropiadas.

No obstante, las dependencias podrán incorporar la digitalización de expedientes, siempre y cuando cumplan con la organización archivística y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información, lo que facilitara el acceso y consulta de la información.

Al momento de la entrega, se suscribirá un Acta por parte de los servidores de las dependencias o entidades involucradas, indicando el lugar y fecha en que se realiza, así como el nombre y cargo de quienes participan en ella.

- **Cotejo de los Documentos Recibidos**

Previo a la suscripción del acta, se cotejará la documentación y los archivos contra los inventarios, por quienes intervienen en este proceso; dicho inventario formará parte integral del acta, la cual se conservará en el Instituto, bajo la custodia y control de la dependencia responsable del archivo prestado.

- **Protección de Documentos**

Los jefes de dependencia velarán por la organización, seguridad y debida conservación de los archivos que serán retirados de la entidad.

- **Actualización de los Expedientes**

Una vez superada el periodo de aislamiento preventivo, la dependencia responsable de los archivos retirados, debe garantizar la inclusión de los documentos tramitados que pertenezcan al expediente, para lo cual actualizarán la hoja de control y el Inventario Documental.

- **Comunicaciones oficiales de entrada**

Para el trámite y radicación de documentos, la entidad dispone del Sistema de Administración Documental (SISAD), correos electrónicos y formularios electrónicos en el portal web, para facilitar la comunicación con los usuarios ciudadanos.

A través del SISAD, se asignará un número consecutivo único de radicado a las comunicaciones oficiales recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

Para la recepción de las comunicaciones oficiales se habilita de forma virtual los correos de [atencionalciudadano@ica.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ica.gov.co), a través del cual se reciben las solicitudes de trámites y servicios de los usuarios y [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co) para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

La atención para el recibo de las comunicaciones oficiales de entrada será dentro de la jornada laboral establecida entre las 7:30am y las 4:30pm, en jornada continua. En las Gerencias Seccionales en los horarios habitualmente establecidos.

Por lo tanto, los usuarios ciudadanos, deberán enviar de forma digital todos los documentos que consideren importantes para adelantar los trámites y servicios que requieran con el ICA,

De igual forma, los ciudadanos que eleven peticiones durante la emergencia decretada por el Gobierno Nacional deberán indicar la dirección electrónica en la cual recibirán notificaciones o comunicaciones.

Todas las comunicaciones serán clasificadas según el trámite que les corresponda, radicadas y direccionadas a las dependencias que por competencia deban atenderlas, siguiendo las directrices impartidas para su asignación.

Las comunicaciones radicadas serán enviadas a través del correo electrónico a los usuarios ciudadanos para su información y seguimiento de los trámites y servicios, así como de las peticiones presentadas al Instituto.

Los trámites internos objeto de la misión institucional, se asignarán por correo electrónico a las dependencias según su competencia, señalando el número de radicado SISAD que le fue asignado para su control.

Las peticiones se clasificarán por tipo y se asignarán igualmente a las dependencias que según su competencia deban resolverlas dentro de los términos establecidos en el Decreto 491 de 2020, igual trámite, deberá realizarse en las Gerencias Seccionales.

## **2. TERMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES**

Atendiendo lo indicado en el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en su artículo 5 Ampliación de términos para atender las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se amplían los términos señalados, así:

- Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
  - a. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
  - b. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, el Instituto debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

### **c. COMUNICACIONES OFICIALES DE SALIDA**

Todas las comunicaciones oficiales de salida que se generen en el Instituto deben ser elaboradas y radicadas en el aplicativo que tiene la entidad para este proceso.

Las respuestas a las solicitudes o peticiones ingresadas a través de los correos habilitados [atencionalciudadano@ica.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ica.gov.co) y [contactenos@ica.gov.co](mailto:contactenos@ica.gov.co), radicadas y/o asignadas a través de SISAD por parte del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, podrán ser emitidas al destinatario a través del correo electrónico institucional de la dependencia, caso en el cual debe indicarse el número de radicado de ingreso de la solicitud (trámite, servicio o PQRSD) con copia al correo [atencionalciudadano@ica.gov.co](mailto:atencionalciudadano@ica.gov.co).

Es importante tener en cuenta que una vez emitida la respuesta por correo electrónico, se debe registrar en el SISAD a través del cual fue asignada la solicitud (en el campo de la “descripción del trámite” de la “acción tomada”, la fecha, el nombre del servidor que dio respuesta y de forma resumida, el trámite que se adelantó, con el fin de llevar el control y la trazabilidad de las respuestas emitidas.

Las respuestas emitidas por correo electrónico, al igual que un documento en físico, tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren las disposiciones del Código de Procedimiento Civil, de acuerdo con lo indicado en el artículo 55 de la Ley 1437 de 2011.

Cuando se requiera el envío en físico de la correspondencia a personas naturales o jurídicas externas al ICA, así como de la correspondencia interna que se maneja con las Gerencias Seccionales, las dependencias deben enviar la solicitud a la Coordinación del Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, a través del correo [rocio.paez@ica.gov.co](mailto:rocio.paez@ica.gov.co) con copia a [tatiana.castro@ica.gov.co](mailto:tatiana.castro@ica.gov.co) y [Luis.vargas@ica.gov.co](mailto:Luis.vargas@ica.gov.co), indicando el lugar donde se debe recoger la correspondencia y la dirección exacta de entrega, con el fin de gestionar la programación del servicio motorizado con Servicios Postales Nacionales 4-72.

Para los casos que así lo requieran, se activará el servicio de Correo electrónico Certificado con Servicios Postales Nacionales 4-72, que es el equivalente funcional al correo certificado físico según lo establecido por la normatividad colombiana contando con la misma validez jurídica y probatoria, para lo cual a través de cada subgerencia se reportarán al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental mediante los correos señalados, las comunicaciones oficiales que deban enviarse por este medio, anexando el archivo y especificando el correo de destino, debidamente verificado para evitar devoluciones.

Este servicio brinda las mismas cualidades y características, pero en medios electrónicos entregando la siguiente evidencia: prueba de envío y entrega, prueba del

contenido, sello de hora oficial, evidencia admisible y equivalencia funcional. Igualmente, suministra estampado cronológico, aplicado al envío, recepción y apertura del correo.

#### **d. PROCEDIMIENTO PARA ENVIO DE ENCOMIENDA O PAQUETERIA**

- Enviar solicitud a través de memorando SISAD al Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión documental, indicando el nombre e identificación del servidor responsable de entregar las cajas, sobres o paquetes y ubicación de las mismas.
- Diligenciar el formato de “SOLICITUD DE DESPACHO” de sobres, paquetes o cajas ([Anexo No.1](#)), indicando claramente los datos para su recolección y entrega, el tipo de elementos y sus características.
- Una vez se haya recibido la solicitud, el Grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental generará las guías de envío, que se remitirán a través de correo electrónico al jefe de la dependencia y al responsable designado de la entrega, para que se le adhieran a cada sobre, caja o paquete.
- Los elementos para despachar deben estar debidamente empacados y rotulados con dirección, número de memorando, nombre y número de celular de quien recibe los elementos.
- Una vez coordinado el servicio, se informa la fecha y hora al responsable designado por la dependencia, para realizar la entrega de los elementos al operador de 4-72; se debe firmar en original y copia la Orden de Servicio, en la cual se relacionan las características del envío.
- El operador de 4-72 responsable de entregar los elementos, debe enviar la copia debidamente firmada al correo de [rocio.paez@ica.gov.co](mailto:rocio.paez@ica.gov.co) con copia al correo de [tatiana.castro@ica.gov.co](mailto:tatiana.castro@ica.gov.co) y [luis.vargas@ica.gov.co](mailto:luis.vargas@ica.gov.co) para el control de facturación.

**Anexo No. 1**

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL								
 Instituto Colombiano Agropecuario		<b>SOLICITUD DE DESPACHO</b>						
DATOS DEL REMITENTE				DATOS DEL DESTINATARIO				
Entidad :				Entidad:				
Responsable:				Nombre:				
Teléfono/Celuar:				Telefono/Celular:				
Dirección:				Dirección:				
No Comunicación :		Oficio:		Memorando: _____		Fecha posible de entrega: _		
						/ _		
						/ _		
<i>Marque un (X) en el tipo correspondiente a recoger</i>								
Sobres	Cajas	Paquetes	Cantidad Total	Características de los elementos		Peso	Volumen (alto, largo y ancho)	Valor asegurado
<b>Necesita personal de 4-72</b>				De cargue		De descargue		
				Cuantos		Cuantos		
<b>Observaciones:</b>				REGISTRE SI EL ENVIO ES URGENTE _____ CONFIDENCIAL_				
				_____ DELICADO _____				
<b>Indicar fecha de recolección</b>				<b>Hora:</b> _____		_____ <b>NOMBRE Y FIRMA JEFE DEPENDENCIA</b>		
<p><b>NOTA: DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA, se debe tener en cuenta lo siguiente:</b></p> <p>Los elementos a despachar, deben estar debidamente rotulados con dirección, número de memorando, nombre y número de celular de quien recibe los elementos. Una vez se haya recibido la solicitud de la dependencia, se generan las guías que se enviarán a través de correo electrónico al servidor que entrega los elementos, para que se le adhiera cada sobre, caja o paquete.</p> <p>El responsable de entregar, firmará el orden de servicio en la cual se relacionan las características de los envíos que esta entregando, en original y copia;</p> <p>El operador, recibe y firma original y copia y devuelve al servidor del ICA, la copia debidamente firmada. El responsable de entregar los elementos debe enviar la copia debidamente firmada al correo de rocio.paez@ica.gov.co con copia al correo de tatiana.castro@ica.gov.co, para el control de facturación.</p>								