



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. DEFINICIONES.....	2
4. CONSIDERACIONES GENERALES	3
5. MENSAJERÍA INTERNA.....	4
6. MENSAJERÍA EXTERNA	5
6.1. MENSAJERO INTERNO	5
6.2. PROVEEDOR DE SERVICIO DE MENSAJERÍA.....	6
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	7



1. OBJETIVO

Definir los aspectos de necesaria consideración para la solicitud de servicios de mensajería y distribución de comunicaciones oficiales, documentos, paquetes y encargos a destinatarios internos y externos de la Institución.

2. ALCANCE

Lo definido en el presente documento aborda desde la distribución interna de las comunicaciones oficiales, documentos, paquetes y encargos recibidos en la Portería Institucional y la Ventanilla de Correspondencia, hasta el envío externo de la documentación de las diferentes dependencias, áreas y procesos a través del proveedor de mensajería externo o con el mensajero de la Institución.

3. DEFINICIONES

DESTINATARIO: Persona y/o entidad a la que se dirige o destina algo, para este caso un documento o paquete.

DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

DOCUMENTO: Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.

GUÍA DE MENSAJERÍA: Registro en el cual se indica el número interno asignado por una empresa de mensajería y/o paquetería, que tiene como fin describir la información necesaria para realizar seguimiento al envío y conocer con base en ello el recorrido que ha tenido o si ya fue entregado a satisfacción.

MENSAJERO: Persona encargada de entregar los documentos, encargos o paquetes remitidos por una entidad a instituciones o personas particulares.

MENSAJERÍA INTERNA: Vía interna de comunicación a través de la cual se aborda la distribución de documentación, paquetes y encargos recibidos, dirigidos hacia o entre el personal de la institución.

MENSAJERÍA EXTERNA: Medio de comunicación que permite la interacción entre una Institución y otros actores, pueden ser entidades o personas naturales; aborda la



distribución de la documentación, paquetes y/o encargos de cara al exterior de la organización.

PLANILLA: Registro por medio del cual se describen los datos relacionados con el envío y/o distribución de los documentos u objetos remitidos interna y externa a la institución, además queda como evidencia de la entrega a satisfacción del elemento enviado.

RADICADO: Identificador asignado a un documento, por medio del cual se oficializa la recepción del mismo, remitido a una institución para el desarrollo de un trámite; dicho identificador se compone por datos, como: número consecutivo, fecha, hora, nombre de persona que recibe, entre otros.

RECORRIDO: Ruta definida para la distribución de documentos.

REMITENTE: Persona que emite o envía un documento, paquete o encargo a una persona natural o institución, puede ser una distribución interna o externa.

SERVICIO DE MENSAJERÍA: Servicio ofrecido por compañías dedicadas a la recogida y entrega de documentos, paquetes o encargos generalmente puerta a puerta.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

- ✓ Haga uso de los formatos institucionales para la elaboración de las comunicaciones oficiales tanto internas como externas; es decir, el formato GD-FR-001 “Memorando” y el GD-FR-016 “Carta comercial”.

Nota: La utilización de cualquier otra vía o formatos diferentes a los establecidos en este instructivo y los admitidos oficialmente, exonera a la dependencia de Gestión Documental y los colaboradores adscritos a ella, de toda responsabilidad sobre la oportunidad del servicio realizado en relación con los tramites o procedimientos administrativos.

- ✓ En todos los casos se recomienda realizar las solicitudes y programaciones con tiempo, para garantizar una oportuna prestación del servicio.
- ✓ Si desea conocer un ejemplo de cómo deben marcarse los sobres institucionales,



acceda al GD-MA-011 “Manual de Producción Documental”.

5. MENSAJERÍA INTERNA

La mensajería interna consiste en la distribución de comunicaciones oficiales o encargos que tienen como destinatario alguien de la IUCMA; el Mensajero encargado vinculado a la institución es la persona responsable del reparto de todo lo recibido en portería y el área de Gestión Documental.

La actividad se desarrolla de la siguiente manera:

- ✓ Si el documento, sobre o paquete es recibido en la portería, el mensajero interno o el personal de seguridad lo lleva al área de Gestión Documental, aunque también existe la posibilidad de que el mismo llegue directamente a la Ventanilla de Correspondencia.
- ✓ Una vez en el área se procede con la verificación de los remitentes, destinatarios, tipo de correspondencia y/o documentación, entre otros aspectos.
- ✓ Posterior a dicha verificación se procede con la radicación de la información recibida (si aplica); y el registro en el formato GD-FR-012 “Planilla control de mensajería interna”.

Si el documento es radicado se envía también a través del Sistema de Gestión Documental.

- ✓ El mensajero recoge en el Archivo Central los elementos a distribuir en las diferentes dependencias de la Institución, al iniciar cada recorrido; y durante la entrega reúne las firmas que evidencian la recepción a satisfacción por parte del destinatario.
- ✓ Finalmente, en el área de Gestión Documental se almacenan las planillas como evidencia durante el tiempo definido.

Desde el área de Gestión Documental se establecieron dos horarios para la realización de los recorridos internos con el fin de distribuir la correspondencia así: 8:00 a.m. y 1:00 p.m. con una duración de 30 minutos.



6. MENSAJERÍA EXTERNA

En cuanto a la documentación que se debe enviar a entidades, organizaciones, instituciones, proveedores, organismos públicos y privados y personas naturales externas, desde la Institución, se debe tener en cuenta que se puede hacer por dos medios, por un lado con el mensajero interno y por otro con el proveedor del servicio de mensajería.

6.1. MENSAJERO INTERNO

El mensajero interno realiza algunos recorridos de distribución y recogida de documentación, paquetes y encargos externos, únicamente en zonas centrales y fácil acceso en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá-AMVA-; para solicitar el servicio tenga en cuenta lo siguiente:

- ✓ La solicitud de programación del mensajero se debe enviar a los correos aux2.archivo@colmayor.edu.co y archivo@colmayor.edu.co, con la debida antelación, considerando los horarios en que recoge ruta el mismo.

No hay un formato definido para realizar dicha solicitud, simplemente describa en el cuerpo del correo electrónico, el horario y tipo de necesidad que presenta, detallando toda la información necesaria para el oportuno desarrollo y atención del requerimiento.

- ✓ Dicha solicitud es entregada al mensajero en los horarios que inicia los recorridos internos; ello a fin de que, de ser el caso, él se dirija a recoger la documentación, paquetes o encargos que se deban distribuir.

El encargado de cada dependencia debe tener los sobres o paquetes debidamente marcados con la siguiente información: nombre del destinatario, razón social, dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico; y verificar que la información este actualizada para asegurar la entrega oportuna.

- ✓ Otra forma de remitir los envíos con el mensajero interno es, llevar la documentación y/o encargo al área de Gestión Documental, indicando la información relacionada con



el destinatario y el personal del área se encargará de entregar la encomienda para distribución.

- ✓ El mensajero se encarga de diligenciar el formato GD-FR-013 “Planilla control de mensajería externa” y recoger las respectivas firmas y radicados que evidencien la recepción a satisfacción del envío.
- ✓ Finalmente el mensajero retorna a cada dependencia, área o proceso la copia del documento con el correspondiente radicado de recepción o comprobante de envío, y la planilla se la entrega a la persona encargada de la Ventanilla de Correspondencia.
- ✓ Las planillas son escaneadas y almacenadas en la carpeta de red compartida del área G-Documental y las físicas son organizadas en carpetas.

6.2. PROVEEDOR DE SERVICIO DE MENSAJERÍA

Los envíos externos a otras ciudades o lugares diferentes al Área Metropolitana del Valle de Aburrá -AMVA- se deben realizar a través del proveedor de servicio de mensajería externa, para lo cual considere los siguientes aspectos:

- ✓ La empresa de mensajería que preste el servicio será la que en el momento cuente con relación contractual con la Institución.
- ✓ La documentación, paquetes o encargos que requieran envío a través del proveedor de mensajería deben ser llevados al área de Gestión Documental, debidamente marcado con toda la información necesaria sobre el destinatario, si son documentos, preferiblemente dispuestos en los sobres institucionales, con dos copias originales (una para el envío y otra para el recibido); y desde el área se establecerá comunicación con el proveedor del servicio para llevar a cabo el envío.
- ✓ Dichas solicitudes deben realizarse entre las 8:00 am y las 11:00 am.
- ✓ La persona encargada de la Ventanilla de Correspondencia establece comunicación con la empresa de mensajería, programa la recogida del envío y diligencia la guía correspondiente, como soporte del uso del servicio.
- ✓ La persona encargada de la gestión del servicio informará al interesado la dirección



de página web de la misma y el número de guía con la que podrá realizar seguimiento al envío.

- ✓ Cuando se haga efectiva la entrega del envío, se remite internamente al área que solicitó el servicio el comprobante correspondiente.
- ✓ Los tiempos de recogida de los envíos externos dependen del proveedor, razón por la cual se recomienda realizar dicha tarea con un tiempo prudente que no afecte los términos de ley establecidos, si aplican.

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

GD-FR-001 “Memorando”

GD-FR-012 “Planilla control de mensajería interna”

GD-FR-013 “Planilla control de mensajería externa”

GD-FR-016 “Carta comercial”

GD-MA-011 “Manual de Producción Documental”