



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DOCUMENTAL

GUÍA PARA EL ALISTAMIENTO DE DOCUMENTOS Y PAQUETES PARA EL SERVICIO MENSAJERÍA

GDO-G-03

V.2

23/02/2026

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO	2
ALCANCE	2
RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES.....	2
DEFINICIONES	3
1 SERVICIOS DE MENSAJERIA.....	6
1.1 Servicio de Mensajería Nacional / Masiva	6
1.2 Servicio de Mensajería Internacional.....	7
1.3 Servicio De Correo Certificado.	7
2 ASPECTOS A TENER EN CUENTA	8
3 EMBALAJE	9

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de Embalaje.....	9
--------------------------------	---

INTRODUCCIÓN

La presente guía tiene como propósito consolidarse como una herramienta de consulta esencial para todos los servidores de la Entidad. En ella se establecen lineamientos claros, precisos y prácticos orientados a garantizar la integridad, seguridad y trazabilidad de la documentación gestionada por el área de Gestión Documental y elaborada por las diferentes unidades administrativas.

Este documento se expide en cumplimiento de lo dispuesto en el Acuerdo 001 de 2024, Capítulo 2 “Gestión y trámite de los documentos”, artículos 4.2.1 al 4.2.10, en lo relacionado con la gestión, control y trámite de las comunicaciones oficiales.

Su aplicación busca prevenir pérdidas o retrasos en los envíos, fortalecer el control administrativo y contribuir a la eficiencia, transparencia y calidad del servicio institucional. Asimismo, establece las pautas necesarias para el adecuado alistamiento de paquetes y documentos, asegurando su correcta gestión, envío y distribución a nivel nacional e internacional, a través de los diferentes servicios de mensajería.

OBJETIVO

Proporcionar lineamientos para la preparación y gestión de las comunicaciones oficiales enviadas y de los paquetes recepcionados por las diferentes unidades de gestión del Instituto Distrital de las Artes.

ALCANCE

Está guía aplica para los funcionarios y/o contratistas quienes gestionan las comunicaciones las cuales requieren ser remitidas por medio del servicio de mensajería permitiendo dar continuidad a los trámites pertinentes.

RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

Unidades De Gestión.

- **Responsabilidad del área remitente** Asegurar que los documentos y/o paquetes estén debidamente organizados, embalados y rotulados, conforme a los requisitos establecidos, para garantizar un envío seguro y oportuno.
- **Uso racional del servicio** El servicio de mensajería debe utilizarse exclusivamente para fines institucionales y de acuerdo con criterios de eficiencia y optimización de recursos

SAF- Gestión Documental.

- **Verificación en recepción** Determinar, en la recepción realizada por la SAF Gestión Documental que los documentos y/o paquetes cumplan con los parámetros establecidos en la presente guía (contenido, embalaje, rotulado y documentación soporte)
- **Seguimiento de envíos** Realizar el seguimiento de los envíos hasta su entrega final, validando tiempos, estado del paquete y confirmación de recibido cuando aplique actividad realizada por parte de la SAF – Gestión Documental

- **Cargue de acuses de recibido** El cargue de los acuses de recibido será responsabilidad de la SAF- Gestión Documental, quienes deberán registrarlos oportunamente en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, como soporte del cierre del trámite.
- **Custodia de la información** Garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de los documentos y paquetes durante todo el proceso de mensajería.

Registro y control Mantener registros actualizados de los envíos realizados, incluyendo fecha, remitente, destinatario, contenido general, tipo de servicio y número de guía.

DEFINICIONES

- **Acuse de recibido:** Documento que certifica la recepción de un envío postal por parte del destinatario
- **Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa
- **Autenticidad:** Característica técnica que permite identificar al autor de un mensaje de datos, el cual es conservado en condiciones que permitan garantizar su integridad, para preservar la seguridad de la información que busca asegurar su validez en tiempo, forma y distribución. Así mismo, garantiza el origen de la información, validando el emisor para evitar suplantación de identidades. Que pueda demostrarse que el documento es lo que afirma ser, que ha sido creado o enviado por la persona que afirma haberlo creado o enviado, y que ha sido creado o enviado en el momento que se afirma.
- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Copia:** Reproducción exacta de un documento.
- **Correo electrónico:** Servicio que permite el envío y la recepción de mensajes y/o documentos digitales entre usuarios a través de redes informáticas.
- **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, ni son objeto de radicación.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (papel, video, casetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por sistemas de información.
- **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.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una persona o entidad pública o privada 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.

- **Documento electrónico de archivo:** Registro de información generada, producida o recibida o comunicada por medios electrónicos, que permanece almacenada electrónicamente durante todo su ciclo de vida, producida, por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal, legal, o valor científico, histórico, técnico o cultural y que debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento original:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento público:** Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **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.
- **Expediente electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan. El expediente electrónico deberá garantizar condiciones de autenticidad, integridad y disponibilidad.
- **Expediente electrónico de archivo:** Conjunto de documentos y actuaciones electrónicos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por cualquier causa legal, interrelacionados y vinculados entre sí, manteniendo la integridad y orden dado durante el desarrollo del asunto que les dio origen y que se conservan electrónicamente durante todo su ciclo de vida, con el fin de garantizar su consulta en el tiempo.
- **Expediente híbrido:** Conjunto conformado por documentos en soportes físicos y formatos electrónicos simultáneamente que, a pesar de estar separados por ser conservados en sus formatos nativos (soportes originales), forman una sola unidad documental en razón al trámite o actuación que tratan, manteniendo un vínculo archivístico, apoyado por el uso de herramientas tecnológicas.
- **Firma digital:** Corresponde a un valor numérico que se adhiere a un mensaje de datos y que, utilizando un procedimiento matemático conocido, vinculado a la clave del iniciador y al texto del mensaje permite determinar que este valor se ha obtenido exclusivamente con la clave del iniciador y que el mensaje inicial no ha sido modificado después de efectuada la transformación. Esta firma se puede verificar utilizando la clave pública correspondiente al firmante. Si la firma digital se verifica correctamente y el documento no ha sido modificado desde su firma, se puede confiar en la autenticidad e integridad del documento.
- **Firma electrónica:** Corresponde a métodos tales como códigos, contraseñas, datos biométricos o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona en relación con un mensaje, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, teniendo en cuenta todas las circunstancias del caso, así como cualquier acuerdo pertinente.

- **Foliación:** Acto de enumerar los folios solo por su cara recta. Operación incluida en los trabajos de ordenación que consiste en numerar correlativamente todos los folios de cada unidad documental.
- **Foliar:** Acción de numerar hojas.
- **Folio:** Hoja.
- **Guía:** Instrumento de consulta que describe genéricamente fondos documentales de uno o varios archivos indicando sus características fundamentales, como: organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremas y volumen de la documentación, entre otros.
- **Guía de Correspondencia:** Documento que regula el manejo de la mensajería oficial, estableciendo los procedimientos para la recepción, radicación, distribución y envío de comunicaciones. Su objetivo es asegurar el control, trazabilidad y entrega oportuna de los documentos físicos y digitales.
- **Integridad:** Característica técnica de seguridad de la información con la cual se salvaguarda la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento asociados a la misma. Condición que garantiza que la información consignada en un mensaje de datos ha permanecido completa e inalterada.
- **Manuscrito:** Documento elaborado a mano.
- **Mensajería masiva:** correspondencia múltiple emitida por una sola unidad cuyo formato y/o características de presentación, empaque y peso son similares pero que va dirigida a diferentes destinos.
- **Mensajería urbana:** servicio mediante el cual se transporta la correspondencia a nivel urbano o con el apoyo de los motorizados y dentro de los perímetros establecidos.
- **Principio de orden original:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.
- **Principio de procedencia:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** 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.
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Registro de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades

ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

- **Registro de ingreso de documentos:** Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
- **Servicio al día:** Servicio de mensajería especializado con el que cuenta la entidad para la entrega de documentos físicos de carácter urgente
- **Servicio para el envío masivo:** correo publicitario, volantes, campañas de mercadeo masivo, entre otros. Su alcance es nacional y el peso es de hasta 250 gr.
- **Trámite de documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa. Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Ventanilla única: Es el sitio, sede o canal, donde se realiza la totalidad de la actuación administrativa, presencial o virtual, para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos de los ciudadanos, usuarios o grupos de valor.

1 SERVICIOS DE MENSAJERIA

1.1 Servicio de Mensajería Nacional / Masiva

El envío de mensajería nacional en el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES es gestionado por la Subdirección Administrativa y Financiera, a través del área de Gestión Documental, mediante una empresa de mensajería tercerizada.

Dicha empresa se encarga de realizar la entrega al destino especificado por las distintas unidades de gestión, siempre y cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

La unidad de gestión deberá de enviar una solicitud al correo electrónico enviocertificadogd@idartes.gov.co adjuntando una base de datos en formato Excel que contenga la siguiente información:

Datos Del Destinatario

- Nombre
- Dirección
- Teléfono
- Ciudad
- Asunto

Datos para el envío (Remitente)

- Peso en gramos
- Valor declarado
- Número de radicado del documento remisorio
- Medidas del paquete (alto y ancho en cm)

Las unidades de gestión de la Entidad deberán entregar el documento y/o paquete en la Ventanilla Única de Correspondencia, junto con el oficio remisorio debidamente firmado de manera manuscrita y su respectiva copia. Finalmente, deberán realizar el registro del trámite de dicho envío en el formato denominado **“Entrega de correspondencia de salida”**.

En caso de que el oficio remisorio no corresponda a un documento de salida considerando que su número de radicado debe terminar en “1” o no cuente con firma manuscrita, será devuelto a la unidad de gestión correspondiente para que realice los ajustes pertinentes.

1.2 Servicio de Mensajería Internacional

Para el envío de paquetes o documentos a nivel internacional, la unidad de gestión deberá enviar una solicitud al correo electrónico enviocertificadogd@idartes.gov.co indicando de manera expresa que el trámite corresponde a un envío internacional.

A la solicitud deberá adjuntarse una base de datos en formato Excel que contenga la siguiente información:

- Nombre del destinatario
- Dirección
- Teléfono
- Ciudad
- asunto
- Número de radicado del documento remisorio
- Medidas del paquete (alto y ancho, en cm)
- Peso en gramos
- Valor declarado
- Copia documento de identidad ampliada al 150 % del remitente

Por otra parte, la Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental responderá la solicitud a través de correo electrónico, adjuntando la **carta de responsabilidad** y la **factura de valor declarado**, las cuales deberán ser diligenciadas de manera manuscrita por parte de las unidades de gestión. Posteriormente, el documento y sus anexos deberán ser entregados en la Ventanilla Única de Correspondencia de la Gestión Documental, junto con el oficio remisorio debidamente firmado de manera manuscrita y su respectiva copia; una vez realizada la entrega, se deberá diligenciar el formato **“Entrega de correspondencia de salida”**.

1.3 Servicio De Correo Certificado.

El servicio de correo certificado es un tipo de envío postal que ofrece una garantía de envío y entrega, este proporciona un comprobante oficial de la correspondencia admitida esta ofrece **mayor seguridad, trazabilidad y respaldo legal** que el correo tradicional.

Es por ello que desde la Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión Documental se da inicio con una solicitud por parte de las unidades de gestión al siguiente correo electrónico:

enviocertificadogd@idartes.gov.co dicha solicitud deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Documento adjunto en formato pdf
- Nombre (Destinatario)
- Correo electrónico (Destinatario)
- Asunto
- Numero de radicado de salida terminado en "1"
- Documento firmado

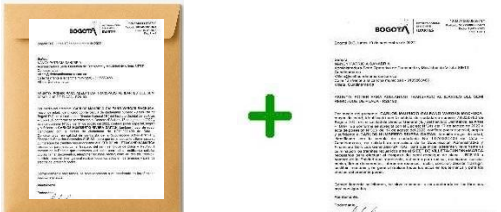
De acuerdo a lo anterior desde la SAF - Gestión Documental se encargará de realizar el seguimiento y por el ende en el sistema de gestión documental Orfeo realizará el cargue del acuse de recibido o informará a la unidad de gestión en que proceso se encuentra dicha comunicación

2 ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Los tiempos de entrega de los envíos pueden variar cuando la documentación se presente de manera incompleta o incorrecta. Asimismo, no se contemplan dentro de los tiempos establecidos los retrasos o eventualidades ocasionados por eventos de fuerza mayor, tales como: condiciones climáticas adversas en el aeropuerto de origen o destino, obstrucciones en las conexiones terrestres, situaciones de orden público o inspecciones realizadas por autoridades policiales o aduaneras a nivel nacional o en el lugar de destino.
- La Subdirección Administrativa y Financiera informará cualquier cambio y/o modificación en la prestación del servicio de envíos, tanto a nivel nacional como internacional, mediante comunicación oficial interna y pieza de comunicación dirigida a la comunidad de la entidad.
- La validación, el cumplimiento de requisitos y las condiciones de ingreso de la mercancía al país de destino son responsabilidad del cliente. La empresa de mensajería no se hace responsable
- por la devolución o retención de la mercancía, ni por los costos adicionales que se generen con ocasión del ingreso del envío al país de destino.

3 EMBALAJE

Tabla 1 Tipos de Embalaje

NOTA: No se recibirán ni se tramitarán documentos o libros que no se encuentren debidamente embalados y protegidos, conforme a las disposiciones establecidas en la presente guía. Es responsabilidad del remitente asegurarse de que el material se encuentre correctamente acondicionado, utilizando empaques resistentes y adecuados que garanticen su integridad durante el transporte.	
CAJAS Esta debe de prepararse de manera que facilite su manipulación; además debe ser resistente y de tamaño adecuado para proteger el contenido, reduciendo la probabilidad de daños durante el transporte, tal como se muestra en la imagen. El documento remisorio deberá colocarse en un lugar visible para permitir la verificación del documento y de los datos del remitente	
SOBRES Los documentos a enviar deben entregarse en un sobre de manila sin sellar, con el fin de permitir la verificación previa del contenido y de los datos del remitente antes de su despacho.	
LIBROS / REVISTAS Estos soportes deberán entregarse debidamente envinipelados y acompañados del oficio remisorio en formato legible, tal como se muestra en la imagen.	
TRANSPORTE En caso de que los documentos o paquetes a tramitar no se encuentran en la sede principal de IDARTES, deberá solicitar a su unidad de gestión que garantice su transporte adecuado, con el fin de prevenir pérdidas, daños o robos durante su traslado. Esto permitirá asegurar la integridad de los soportes que serán gestionados por el servicio de mensajería en la sede principal.	

Fuente: elaboración propia

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2023-09-07	Emisión inicial
2	2026-02-23	Se solicita realizar la actualización de la Guía para el Alistamiento de Documentos y Paquetes para el Servicio de Mensajería, en razón de la derogación del Acuerdo 060 de 2001 mediante el Acuerdo 001 de 2024.

CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2026-02-19	DANNA CAROLINA MAMIAN RODRIGUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2026-02-19	ANYELA VIVIANA GONZALEZ CHAVARRO	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2026-02-20	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2026-02-23	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COLABORADORES

NOMBRE