1. OBJETIVO

Establecer las actividades para proporcionar información y criterios técnicos y científicos a los grupos de valor y de interés del Instituto sobre la gestión y protección del patrimonio arqueológico y las dinámicas socioculturales de las poblaciones étnicas y no étnicas en el territorio nacional.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las Subdirecciones Técnicas de Gestión de Patrimonio e Investigación y Producción Científica, quienes responden solicitudes técnicas o emiten conceptos técnicos.

El procedimiento inicia con la recepción de solicitudes y finaliza con la respuesta y el archivo de los documentos generados.

3. ENTRADAS

La elaboración de respuestas a solicitudes de información o emisión de conceptos técnicos y de investigación en las áreas de antropología, arqueología e historia, se genera a través de dos entradas principales como son:

1. Las solicitudes que ingresan al instituto a través de los canales o medios oficiales del ICANH:
   - ❖ Radicado personal en ventanilla del ICANH.
   - ❖ Correo certificado.
   - ❖ Sede electrónica enlace PQRSD.
   - ❖ Correo electrónico contactenos@icanh.gov.co.

2. Las solicitudes de aquellos conceptos o comunicaciones emitidas de forma autónoma por parte del Instituto en el cumplimiento de su misionalidad.

4. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN

- Toda comunicación debe ser radicada a través de los canales de comunicación oficiales establecidos por la entidad.
- Toda comunicación realizada por la ciudadanía directamente en los parques arqueológicos del Instituto, a través de espacios de participación personalizada, igualmente deben ingresan por los canales oficiales de la entidad.
- Toda comunicación debe ser registrada y debe contar con un número de seguimiento.
- El tiempo para la respuesta a cualquier comunicación (PQRSD) es el estipulado por la ley.
- El proceso de verificación inicial se basa en determinar si se trata de un tema de competencia del ICANH (procesos misionales) y si la solicitud es lo suficientemente clara para dar respuesta.
- En caso de que la información no resulte suficiente para proyectar una respuesta se han desarrollado dos escenarios:

  a) Cuando la comunicación contenga un número de contacto o correo electrónico se realiza una comunicación con el ciudadano, organización o institución remitente, solicitando más información y aclarando la misionalidad del ICANH para ayudar a orientar al solicitante.
  b) De no contar con medios de contacto con la parte solicitante, se responde la comunicación al medio por el cual llegó el mensaje solicitando mayor claridad en la solicitud emitida.

COPIA NO CONTROLADA

- Toda solicitud de aclaración por parte del instituto al solicitante debe esperar una nueva comunicación por parte del solicitante hasta por quince (15) días hábiles, en caso de no recibirla se dará como cerrado el caso.

- En caso de recibir una solicitud de información o emisión de un concepto técnico que trascienda las competencias del Instituto ésta debe ser trasladada a la entidad competente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 - ARTÍCULO 21.

- Los criterios de asignación para responder una solicitud de información o emitir un concepto técnico están a cargo del subdirector, líder o coordinador de grupo según sean el caso, para el caso de la Subdirección Investigación y Producción Científica se destacan los siguientes:

  - ❖ Especialidad técnica: Se refiere a la habilidad y conocimiento específico que una persona tiene en un campo técnico particular.

  - ❖ Equidad: Contempla la igualdad de trato entre los funcionarios(as) y contratistas de la entidad de modo que la repartición de las mismas obedezca a criterios de igualdad y no discriminación, nivel de complejidad y carga laboral. Busca evitar sobrecarga en el reparto del trabajo, y fomentar la colaboración y el trabajo en equipo para lograr una mayor eficiencia y productividad en la organización.

  - ❖ Trayectoria: Este criterio implica que los(as) funcionarios(as) y contratistas con una mayor trayectoria profesional sean asignados a tareas y responsabilidades que requieren un mayor nivel de complejidad, y, por ende, de conocimiento y competencias. Por su parte, los(as) funcionarios(as) y contratistas con menor trayectoria profesional acompañan en estas actividades para que se les permita desarrollar y mejorar sus habilidades al respecto.

- Se debe solicitar el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica siempre que el concepto técnico o la solicitud de información sea requerido por una entidad judicial y cuando se considere que el tema a abordar requiere una visión que trasciende la óptica exclusivamente técnica.

- Las comunicaciones también pueden surgir a partir de inquietudes ciudadanas y/o institucionales con el propósito de validar o controvertir comunicaciones emitidas previamente. En este sentido, la respuesta a cualquier comunicación remitida al Instituto requiere una gestión del conocimiento adecuada, basada en los archivos del Instituto, el uso de la biblioteca especializada del ICANH y con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.

5. DEFINICIONES

- Acompañamiento técnico: Prestar asesoría científica y técnica en diferentes escenarios que promuevan el intercambio con entidades oficiales en el marco de las competencias de la entidad establecidas en el Decreto 021 del 13 de enero de 2023.

- Concepto Técnico: Documento elaborado por uno o varios funcionarios(as) o contratista producto de su trayectoria y especialidad técnica o derivado de procesos de investigación sobre algún tema relacionado con el sector cultura y en el marco de las competencias del ICANH, que fortalezcan el desarrollo y la cualificación de la investigación, promoción y difusión en materia de antropología social y cultural, bioantropología, arqueología, historia y etnohistoria; o sean de utilidad para la toma de decisiones de entidades estatales o internacionales traducidas en Leyes, Decretos, Resoluciones, Políticas Públicas, etc.

COPIA NO CONTROLADA

- Respuesta a solicitudes de información (técnica): Documento elaborado por uno o varios funcionarios(as) o contratistas que responda a consultas generales sobre la situación y características de los diferentes grupos humanos del país en materia de antropología social y cultural, bioantropología, arqueología, historia y etnohistoria, así como la conservación del patrimonio arqueológico y cultural colombiano.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Actividad	Descripción	Responsable Cargo y/o Grupo responsable / Dependencia	Registro (Documento que se deja como evidencia de ejecución)	Punto de Control
1.	Recibir comunicaciones.	Toda comunicación debe ser radicada a través de los canales establecidos por la entidad como son: a) Radicado en ventanilla. b) Correo certificado. c) Sede electrónica enlace PQRSD. d) Correo electrónico: contactenos@icanh.gov.co La comunicación debe ser registrada, contar con un número de seguimiento y ser asignada a la Subdirección y/o grupo con la competencia técnica para dar respuesta a la misma. En caso de que la comunicación haya sido enviada directamente al correo de un funcionario o contratista, éste debe remitirlo a los canales oficiales para su respectiva radicación.	Área Funcional de Correspondencia.	Comunicado.	N/A
2.	Registrar y remitir la solicitud.	Una vez llega la solicitud se hace un primer registro en la base de datos de solicitudes y posteriormente se remite al coordinador o líder de grupo.	Apoyo administrativo de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Base de datos actualizada.	Garantizar que toda solicitud queda registrada con fecha y tipo en la base de datos de la subdirección para el control y seguimiento pertinente.
3.	Analizar y asignar profesional.	Según la comunicación recibida se realiza una revisión previa para asignar, de acuerdo con los criterios establecidos en cada subdirección (ver política), al o los profesionales de la Subdirección pertinente con el conocimiento necesario para atender la solicitud.	Líder, Coordinador de Grupo de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Comunicado.	Asignación al profesional de acuerdo a los criterios de cada subdirección.
4.	Proyectar comunicación.	Se debe revisar y analizar el tipo de solicitud recibida con el fin de ponderar la clase de insumos y criterios técnicos o de investigación requeridos para para emitir una respuesta o concepto técnico o antropológico y se procede a proyectar la respuesta, para lo cual se debe tener en cuenta: • Proyección formal (membretes, remitente, asunto, fecha, ortografía, gramática, etc.). • Proyección jurídica (si aplica). • Proyección estructural de la respuesta o concepto.	Profesional(es) asignado(s) de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Respuesta proyectada o borrador del concepto.	Proyectar una respuesta acorde con la solicitud realizada.

COPIA NO CONTROLADA

		• Búsqueda bibliográfica interna y externa (si se requiere). • Proyección descriptiva de la respuesta o concepto. • Proyección analítica de la respuesta o concepto. Dependiendo de lo que determine el coordinador o líder de grupo, estas actividades pueden ser ejecutadas por una o varias personas.			
5.	Remitir respuesta para aprobación.	La respuesta proyectada es remitida al funcionario del grupo encargado de revisar y aprobar dicho documento. Para los casos en que se determine que falta información para dar una respuesta adecuada se responde la comunicación al correo o medio por el cual llegó el mensaje, solicitando mayor claridad en la comunicación emitida. Para aquellos casos en que la respuesta no le compete a la entidad, se proyecta la respuesta al solicitante y el traslado a la entidad competente, aclarando la misionalidad del ICANH, y el por qué no es el instituto el competente para encargarse de la inquietud informando su traslado a la institución pertinente.	Profesional asignado de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Borrador de respuesta o concepto.	N.A.
6.	Revisar y firmar concepto.	El funcionario realiza la revisión final al contenido del documento en cuanto a la coherencia y calidad de la respuesta frente a la solicitud, realizando los ajustes que considere pertinentes y aprobando el documento (con su firma para el caso de la Subdirección de Gestión del Patrimonio), para posteriormente remitirlo a la Subdirección Técnica pertinente.	Coordinador o líder asignado de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Respuesta o Concepto firmado.	Revisión por parte del Coordinador o líder de grupo o equipo, sobre la calidad y coherencia en el concepto emitido, así como en la necesidad del apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.
7.	Verificar si se requiere el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica.	Para aquellos temas que trasciendan la óptica exclusivamente técnica se debe solicitar el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica pasando a la actividad No. 8, de lo contrario se envía para la validación de la Subdirección Técnica pertinente como lo describe la actividad No. 9.	Coordinador o líder asignado de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Respuesta o Concepto firmado.	
8.	Revisar respuesta a la solicitud de información o el concepto técnico desde la óptica jurídica.	Revisar la respuesta a la solicitud de información o el concepto emitido y ajustar lo pertinente desde la óptica jurídica, firmar el documento y enviarlo a la Subdirección o solicitante según sea el caso, para su aprobación.	Profesional y jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	Respuesta o Concepto firmado.	
9.	Validar respuesta a la solicitud de información o el concepto técnico.	El subdirector(a) o solicitante revisa el documento validando su calidad y coherencia verificando la revisión de la Oficina Asesora Jurídica (cuando aplique), finalmente aprueba el documento con la firma digital, remitiéndolo al solicitante para que continúe la gestión pertinente.	Subdirector(a) de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Respuesta o Concepto firmado.	Revisión por parte del líder de proceso, sobre la calidad y coherencia en la respuesta o concepto emitido.
10.	Enviar respuesta a la solicitud de información o el concepto técnico.	La respuesta o el concepto técnico debe ser enviado al solicitante al correo donde realizó la solicitud o a los correos mencionados en la	Profesional asignado de las Subdirecciones de Gestión del	Respuesta o Concepto firmado.	

COPIA NO CONTROLADA

		misma, con copia a los correos: buzoncorrespondencia@icanh.gov.co respuestas@icanh.gov.co, así como a las personas encargadas de su registro en la base de datos. Para el caso de la Subdirección de Investigación y Producción Científica también se envía a quienes participaron en su elaboración.	Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.		
11.	Registrar y archivar comunicación.	Después de remitir la comunicación se debe terminar de registrar la información básica de la respuesta o concepto técnico en la base de datos establecida y se procede a archivar el documento en carpetas físicas o digitales de acuerdo con la temática y el tipo de solicitud realizada.	Apoyo administrativo de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio y/o Investigación y Producción Científica.	Base de datos actualizada, documentos con la respuesta a la solicitud o concepto técnico emitido.	Garantizar que toda respuesta quede registrada en la base de datos de la subdirección con la fecha en que se contestó, si se trasladó y si cumplió el tiempo legal establecido (control y seguimiento).

7. DIAGRAMA DE FLUJO

No aplica.

8. REGISTROS

Nombre	Almacenamiento
Comunicaciones recibidas y enviadas.	Sistema documental.
Respuesta a la solicitud de información.	Drive de la Subdirección /Comunicaciones o Temáticas / Año.
Concepto emitido.	Drive de la Subdirección /Comunicaciones o Temáticas / Año.
Base de datos de solicitudes	Drive de la Subdirección /Comunicaciones o Temáticas / Año.

9. ANEXOS

No Aplica.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción general del cambio
-	Abril 27 de 2021	Creación del documento.
01	Septiembre 11 de 2023	Ajuste del documento bajo la plantilla definida, unificación de las actividades ejecutadas por las subdirecciones involucradas, definición de criterios claros para el análisis y respuestas a solicitudes de información y emisión de conceptos técnicos, inclusión de puntos de control.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesionales de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio e Investigación y Producción Científica.	**Cargo:** Coordinador(a) o líder Grupo de las Subdirecciones de Gestión del Patrimonio e Investigación y Producción Científica. Oficina Asesora de Planeación.	**Cargo:** Subdirector(a) de Gestión del Patrimonio. Subdirector(a) Investigación y Producción Científica.
Fecha: 23-06-2023	**Fecha: 03-08-2023**	**Fecha: 11-09-2023**

COPIA NO CONTROLADA