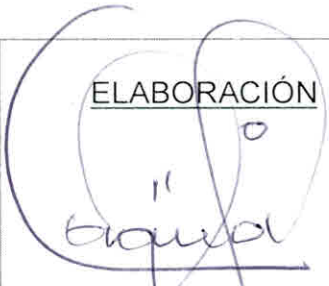

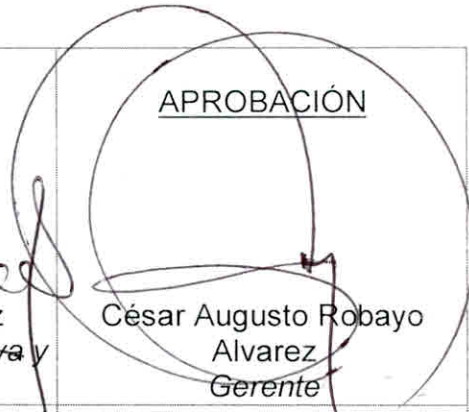


	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 1 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
 “E.S.E. SOLUCIÓN SALUD”
 DEPARTAMENTO DEL META**

**GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN
 DE COMUNICACIONES OFICIALES**

<u>ELABORACIÓN</u> 	<u>REVISIÓN</u> 	<u>APROBACIÓN</u> 
Nelson Cagua González Coordinador Centro de Documentación Fecha: 2011-01-06	Dorelly Oros Martínez Subgerente Administrativa y Financiera Fecha: 2011-01-06	César Augusto Robayo Álvarez Gerente Fecha: 2011-01-06



	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 2 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
MARCO LEGAL.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	9
OBJETIVOS.....	10
LAS UNIDADES DE CORRESPONDENCIA DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	12
Misión.....	13
Funciones.....	14
Servicios.....	15
CRITERIOS PARA EL REGISTRO Y LA RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES.....	16
HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	18
COSERVACIÓN DOCUMENTAL.....	19
PRECAUCIONES PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA.....	20
EQUIPO Y MOBILIARIO.....	21
GLOSARIO.....	22

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 3 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

Presentación

La Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, presenta la Guía para la Administración de las Comunicaciones Oficiales; publicación con la cual se espera contribuir al desarrollo de las primeras fases del programa de gestión de documental.

Teniendo en cuenta que el flujo de los documentos se inicia en las unidades de correspondencia (ventanilla única), se busca identificar con precisión, los vínculos teóricos que se dan entre la organización y el manejo de las comunicaciones oficiales que recibimos y enviamos, con otros procesos archivísticos esenciales que fortalecen la eficacia de la administración y la conservación del patrimonio documental.

En muchos países, las unidades de correspondencia ocupan un lugar preponderante dentro de las instituciones, porque allí se inician los procesos de gestión documental y se dan unas relaciones especiales entre las entidades y los ciudadanos.

En Francia por ejemplo, las oficinas de correspondencia son pilares fundamentales para el funcionamiento del conjunto de la administración y se les da un tratamiento y consideración, acorde con la naturaleza de las funciones que cumplen para el desarrollo de las instituciones. Justamente eso es lo que pretende la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta.

No se quiere solamente reivindicar la importancia que tiene el manejo y la organización de la correspondencia, sino advertir el papel que juegan en este proceso las instituciones como la nuestra. Cuando se habla de administración pública siempre se advierten una serie de principios que inspiraron a los legisladores de la Constitución Nacional del año 1991, en el ánimo de constituir un Estado y una administración cercana al ciudadano, con mayores elementos de eficiencia, eficacia y transparencia, insistiendo siempre en formulaciones teóricas centrales que se convierten en piedra angular de un Estado de derecho, como el derecho a la intimidad, el derecho al buen nombre, la inviolabilidad de la correspondencia, la restitución del buen nombre a los ciudadanos, el derecho a la información, el derecho de petición y tantos otros a los cuales de una u otra forma está vinculada la administración de las comunicaciones oficiales y de los archivos.



	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 4 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

Todas las actividades que tienen que ver con la administración documental, necesariamente deben estar inscritas dentro de los principios que establecen la Constitución Nacional y la Ley General de Archivos, actividades ceñidas a las más altas exigencias de la ética y de la moral en el servicio al ciudadano. Es importante insistir en la necesidad de respetar esos principios fundamentales, que deban guiar a quienes se encargan de desarrollar todo tipo de procesos archivísticos y en particular a los responsables de ese primer contacto que tiene la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, con la comunidad, como lo es la Recepción de documentos.

Esta guía es adoptada y adaptada a la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, del Archivo General de la Nación quien contó con las “Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas”, (Hoy Acuerdo AGN No. 060 de 2001).

La Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, desea aportar un elemento didáctico que contribuya al desarrollo de las tareas de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) y absolver algunas dudas e inquietudes y de otra avanzar en la integridad de la administración de los documentos, desde su producción y/o recepción, hasta su disposición final.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 5 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado

Introducción

La guía para Administración de las Comunicaciones Oficiales, es una herramienta que facilita la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, de manera sencilla y con una metodología clara, el desarrollo de las primeras fases del programa de gestión documental, las cuales, están directamente relacionadas con el quehacer de las unidades de correspondencia (ventanillas únicas), es decir, con el manejo de las comunicaciones oficiales que ingresan y salen de la empresa.

La Guía está distribuida por temas como – Marco Legal: En él se describen algunas de las normas que regulan a Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas). En la Justificación y los Objetivos se indican las razones y motivaciones del texto y se establecen las metas, beneficios y resultados esperados con su aplicación.

En una segunda parte de la cartilla se define el marco general y se exponen los fundamentos teóricos en el capítulo “Las unidades de correspondencia dentro del programa de gestión documental”. Igualmente, en el capítulo “Criterios para el registro y radicación de las comunicaciones oficiales”.

Para concluir la temática, se dan algunas recomendaciones sobre conservación preventiva y cuidados en el manejo de la correspondencia, de manera que se eviten riesgos de deterioro a los documentos y se asegure su integridad física y de contenido.

	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 6 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado

Marco Legal

En virtud de los valores primarios y secundarios, representados en las comunicaciones oficiales, conviene tener presente algunas de las normas que regulan a las unidades de correspondencia (ventanillas únicas).

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA

Artículos: 15, 23, 74, 86, 87, 106, 209, sobre conservación y salvaguarda del patrimonio cultural, derecho a la información y acceso a los documentos públicos, derecho de petición, derecho a la intimidad y al buen nombre.

LEYES

Ley 58 de 1982. Sobre obligatoriedad de los organismos del Estado de reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponde resolver.

Ley 57 de 1985. Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.

Ley 80 de 1989 Crea el Archivo General de la Nación de Colombia y se dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002. Conductas sancionables a servidores públicos en los archivos.

Ley 527 de 1999. Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades certificación.

Ley 594 de 2000 Ley General de Archivos. Reglas y principios generales que regulan la función archivística en Colombia.

DECRETOS

Decreto 01 de 1984. Código Contencioso Administrativo, sobre el Derecho de petición de información. Artículos: 4, 5, 6, 7, 17, 22, 25, 48 y 251.

Decreto 2150 de 1995, Supresión de autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohibición de exigencia de fotocopias de documentos en

 <p>Departamento del Meta Empresa Social del Estado</p>	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 7 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

poder de las entidades y retiro de los documentos de los archivos de las entidades públicas.

Decreto 1222 de 1999 Art. 33

Decreto 266 de 2000. Supresión de trámites.

Disposiciones contenidas en códigos colombianos

Código Penal Art. 192, 193, 194 y 196

Código Penal Art. 218-228, sobre la falsificación de los documentos públicos

Código Penal Art. 231, sobre reconocimiento y copia de objetos y documentos

Código de Procedimiento Penal Art. 259.260

Código de Procedimiento Penal Art. 261, 352, sobre el valor probatorio de documento público

Código de Procedimiento Penal Art. 262-263, sobre valor probatorio de documento privado

Código de Procedimiento Penal Art. 372, sobre detención de la correspondencia por orden judicial

Código de Procedimiento Penal Art. 373, sobre la solicitud de copias de telegramas transmitidos por oficinas telegráficas con fines de investigación judicial

Código de Procedimiento Penal Art. 374-375, sobre interceptación y apertura de correspondencia con fines judiciales

Código de Comercio Art. 19, 48, 51, 54, 60, 61, 63, 213, 314 y 379.

NORMAS ICONTEC

NTC 4436 Relativa a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como papel

	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 8 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

NTC 2676 Relativa a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como papel, aplicable a los soportes digitales

SENTENCIAS

Sentencia de la Corte Constitucional T-696/96, relativa al derecho a la intimidad personal y familiar

ACUERDOS CONSEJO DIRECTIVO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN DE COLOMBIA

Acuerdos 047, 048, 049 y 050 de 2000. Conservación de documentos

Acuerdo 056 de 2000. Acceso a los documentos públicos

Acuerdo 060 de 2001. Administración de comunicaciones oficiales

Circular 02 de 1997. Parámetros a tener en cuenta para la implementación de nuevas tecnologías en los archivos públicos.



Calle 37 No. 41-80 Barzal Alto Villavicencio - Meta

☎ PAX - 5618200/70/75, Fax: Extensión 114, Línea Gratuita: 018000918663

🌐 www.esemeta.gov.co

✉ archivo@esemeta.gov.co

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 9 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado


Justificación

La Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, no tiene creada la Unidad de Correspondencia, está en función de la Subgerencia Administrativa y Financiera más no obstante aplica las funciones como tal ofreciendo servicios para el efectivo cumplimiento de los principios que rigen la Administración Pública y como una estrategia interna para dinamizar la transparencia y la oportunidad de la gestión administrativa.

En la vigencia 2008 mediante acto administrativo se aprueban las Tablas de Retención Documental como instrumento para asignar el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos, más adelante se adopta el Reglamento de Archivo y Programa de Gestión Documental entre otros como normas reguladoras del quehacer archivístico. Esto se fortalece con la Ley 594 de 2000 que tiene por objeto, establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, por intermedio del Archivo General de la Nación.

De otra parte, es necesario estar atentos a los avances tecnológicos empleados en la transmisión de la información y en el mismo sentido fijar los mecanismos de control para el recibo, envío y trámite de comunicaciones emitidas por medios electrónicos. Se velará por la veracidad, autenticidad y perdurabilidad de la información, asegurando que el mensaje llegue con oportunidad al destinatario, en observancia de las normas que legislan sobre este particular. Por lo anterior se requiere atender lo estipulado en la Ley 527 de 1999, que define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.

El Decreto 2150 de 1995, suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Uno de los principales factores que traumatizan o retardan la atención de trámites consiste en el manejo inadecuado que se da a la correspondencia. Por ello, es de suma importancia ofrecer herramientas que faciliten dicha labor para favorecer la planeación, programación, organización, dirección y avance en la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta.


	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 10 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

Objetivos

Establecer los lineamientos que le permitan a las ventanillas únicas de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, cumplir con el propósito de administrar las comunicaciones de carácter oficial, contribuyendo con la normalización de los procesos de producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos como parte integral del programa de gestión documental.

Objetivos Específicos

- Destacar la necesidad de la creación o el fortalecimiento de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), como una oficina fundamental dentro de la organización que apoye el oportuno desarrollo de la gestión administrativa.
- Fijar los pasos metodológicos de recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que reciben y envían las entidades.
- Instruir a los funcionarios de áreas de correspondencia sobre técnicas de embalaje e identificación de datos en los sobres.
- Normalizar procedimientos que permitan la adecuada recepción, producción, conservación y distribución de los documentos en las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas).
- Apoyar a los funcionarios de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) para el adecuado desarrollo de sus funciones y para que la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, reconozca la importancia de su labor.
- Establecer lineamientos que permitan un efectivo control y una adecuada utilización de la información tramitada por medios electrónicos.
- Orientar a los funcionarios de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) en técnicas para la conservación de documentos.

	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 11 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES		Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado

- Presentar recomendaciones básicas preventivas para el manejo de las comunicaciones oficiales.




	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 12 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Las Unidades de Correspondencia dentro del Programa de Gestión Documental

La Unidad de Correspondencia como tal no está contemplada dentro de la estructura orgánico-funcional de la Empresa Social del Estado "E.S.E SOLUCIÓN SALUD" del departamento del Meta, como se mencionó anteriormente, está en función de la Subgerencia Administrativa y Financiera y es la encargada de gestionar de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales; allí se cumple con el desarrollo de las fases de producción y/o recepción, trámite, distribución y consulta del Programa de Gestión Documental.

Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), deberán contar con el personal suficiente y debidamente capacitado, lo mismo que con los medios físicos y tecnológicos necesarios que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, de modo que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y garanticen el cumplimiento de los objetivos de la Empresa Social del Estado "E.S.E SOLUCIÓN SALUD" del departamento del Meta.

La labor de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), deberán estar definidas dentro de un marco que refleje su misión, sin llegar a confundirse con las labores propias del Archivo, aunque las actividades se desarrollen dentro de la misma dependencia.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 13 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

Misión

El compromiso de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, se fundamenta en atender con diligencia la administración de las comunicaciones oficiales y el servicio de información a los usuarios, marcando el inicio de la gestión documental con arreglo a los procedimientos institucionales previamente establecidos y propiciando el fortalecimiento y transparencia de los derechos y deberes de los ciudadanos.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 14 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado


Funciones

- Adoptar proyectos y programas para administrar adecuadamente las comunicaciones oficiales, el servicio de consulta y la conservación de documentos, acordes con la misión, visión, funciones y programas de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, con sujeción a las pautas y principios establecidos en la Ley, normas internas y pautas fijadas por el Archivo General de la Nación de Colombia.
- Recibir, radicar, registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta y vigilar que la labor se cumpla dentro de la debida reserva, con oportunidad y en orden consecutivo.
- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- Proponer métodos, procedimientos y propender por la incorporación y uso de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos en las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas).
- Prestar asesoría en materia de administración de las comunicaciones oficiales, a las dependencias que lo requieran.
- Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad, imparcialidad y respetando el derecho de turno.
- Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores, que acudan a las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 15 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Servicios

- ✓ Servicio al Ciudadano. Estas unidades (ventanillas únicas), son el primer lugar a donde acuden los usuarios y ciudadanos en general con el propósito de obtener información sobre la misión, funciones y servicios que presta la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, sobre los trámites administrativos o requisitos necesarios para la obtención de un servicio o la atención de un requerimiento y el tiempo y lugar donde se le puede dar respuesta a la solicitud presentada.
- ✓ Atención de consultas sobre el estado del trámite solicitado.
- ✓ Servicio alerta: Uno de los más importantes, consiste en el recordatorio de comunicaciones recibidas, para dar respuesta oportuna a las solicitudes y velar por el cumplimiento del derecho de turno.
- ✓ Préstamo de documentos: Se refiere a la disposición y consulta para el usuario, de la serie documental Consecutivo de Correspondencia; se pueden utilizar controles para registrar los préstamos y para dejar constancia de los mismos en la respectiva serie.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 16 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Criterios para el registro y la radicación de Comunicaciones Oficiales

Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), deberán adoptar sistemas de organización y control, manuales o automatizados que permitan la adecuada administración de las comunicaciones oficiales; contarán con aplicativos, equipos, mobiliario y demás elementos, como también elaborarán las planillas, formatos y controles, que permitan certificar la recepción y envío de los documentos por parte de los funcionarios competentes.

A. El registro de las comunicaciones oficiales es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o sistematizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como.

Nombre de la persona y/o Entidad remitente o Destinataria, Nombre o código de la (s) Dependencia (s) competente (s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos y Tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

B. La radicación de comunicaciones oficiales es el 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado del documento.

Para el registro y radicación de las comunicaciones oficiales se sugiere seguir los siguientes criterios:

1. Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), deberán recibir únicamente las comunicaciones que conciernan a la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta y verificar su competencia, en caso que no sean para la entidad deberán ser devueltas al respectivo destinatario.

2. Las comunicaciones que recibe la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento, con fecha, hora, firma o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si

	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 17 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

amerita su registro y radicación, igualmente se tendrá especial cuidado de confrontar si la información que se recibe, está completa, tiene anexos y se encuentra en buen estado de conservación.

3. Las comunicaciones de carácter privado o también llamadas correspondencia, no deberán abrirse y estarán plenamente identificadas con mensajes como Confidencial, estrictamente personal y otras similares. Las demás comunicaciones se abrirán y luego de ser seleccionadas, se registrarán y radicarán.

4. Las publicaciones, libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no deberán radicarse y por tanto, la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, diseñó el control necesario dentro del Programa de Gestión Documental.


5. El registró y radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse en forma permanente, estableciendo horarios de reparto y distribución. Sin embargo, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que revista la comunicación, en tal caso deberá entregarse de inmediato. Posterior al registro y radicación, se realizará el reparto y distribución de las comunicaciones para la cual la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, diseñó controles que identifican claramente la comunicación: Número de radicación, nombre del remitente, asunto, fecha y hora de recibo, dependencia a la cual se direcciona el documento y espacio para firma del funcionario que recibe.

6. Para el envío de comunicaciones oficiales además de registrarlas y radicarlas se deberá tener en cuenta los procedimientos establecidos por la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, para producción documental, la imagen corporativa, además, las formas de distribución como correo tradicional, mensajería, fax, correo electrónico entre otros.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 18 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Horario de atención al público

Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) de la Empresa Social del Estado "E.S.E SOLUCIÓN SALUD" del departamento del Meta, informarán el horario de atención al público. Debe ser flexible, preferiblemente en jornada continua; es importante que los horarios de servicio se encuentren en lugares visibles y de fácil y rápido acceso.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 19 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Conservación documental

Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) de la Empresa Social del Estado "E.S.E SOLUCIÓN SALUD" del departamento del Meta, deben velar también por la adecuada conservación y el control en la producción documental, radicando y tramitando solamente las comunicaciones que cumplan con los requisitos exigidos en los manuales de procedimientos en cuanto a clase de papel, formato y firmas responsables. De igual forma, en el Programa de Gestión Documental se incluyeron pautas que aseguran la integridad del documento desde el momento de su producción, mediante la aplicación de métodos para su manipulación y utilización evitando el deterioro físico.

También se deben adoptar normas para favorecer la permanencia y durabilidad de los soportes, tales como la NTC 4436 para papel y la NTC 2676 aplicable a los soportes digitales.

Se recomienda utilizar papel con gramaje entre 75 y 90 g / m² y libre de ácido. Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química y ser insolubles al contacto con la humedad.

Para la información generada o guardada en medios magnéticos, deben seguirse las instrucciones de los fabricantes en relación con su preservación y debe producirse en formatos compatibles con equipos y programas, cuidando la posibilidad de recuperación, copiado y reproducción, libre de virus informáticos.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 20 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06	Documento Controlado	

Precauciones para el manejo de correspondencia

En tiempos en que se diversifican las modalidades de terrorismo, es necesario conocer que las entidades de correspondencia son uno de los medios elegidos por individuos que quieren causar daño a distancia a otras personas. Por tanto, es importante que los funcionarios de las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, conozcan algunas recomendaciones para prevenir atentados y para que no se ponga en riesgo su integridad personal.

Identifique sobres o paquetes sospechosos

Estos son:

- ❖ Sobres o paquetes cuyo peso es excesivo
- ❖ Sobres o paquetes sin remitente
- ❖ Paquetes sucios, manchados o con olores extraños
- ❖ Exceso de avisos o de sellos postales
- ❖ Palabras restrictivas
- ❖ Paquetes amarrados con cables o presencia de cables

En caso de encontrarse éstos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se deben tomar las precauciones necesarias como por ejemplo: aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlos y llamar a los expertos en explosivos o a los organismos de seguridad competentes.

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 21 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Equipo y mobiliario


Las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas) de la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, determinarán los implementos necesarios para la realización de las deferentes actividades, teniendo en cuenta el volumen documental y la clase de documentos que se manejan en la entidad.

Equipos: De acuerdo con las funciones, la producción documental y los recursos técnicos y financieros, la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, podrá contemplar el uso de recursos informáticos como computadores, aplicativos y redes, que faciliten los procedimientos de registro, radicación y distribución de las comunicaciones. De igual forma para facilitar el trámite y distribución, podrá también contar con equipos de Fax, correo electrónico, digitalización, reprografía, entre otros.

Sellos: Con el fin de dejar constancia de la recepción de los documentos, las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), deben contar con sellos, como: Recibido, devuelto, urgente y los demás que requiera la Empresa Social del Estado “E.S.E SOLUCIÓN SALUD” del departamento del Meta, de acuerdo con sus funciones.

Carpetas: Para darle un tratamiento adecuado a los documentos y facilitar la clasificación de los mismos, cada unidad administrativa o dependencia deberá contar mínimo con una carpeta que permita transportar desde las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), a la respectiva dependencia los documentos que recibe y que envía.

Casilleros: En virtud que las Unidades de Correspondencia (ventanillas únicas), centralizan la recepción y envío de las comunicaciones, deben contar con muebles dotados con divisiones proporcionales que permitan el almacenamiento temporal de las mismas y por tanto su rápida ubicación.

	ESE DEPARTAMENTAL SOCUION SALUD	Versión 1	Código GUI-ARCHI-02	Página 22 de 23
	GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES	Fecha Vigencia 2011-01-06		Documento Controlado

Glosario

- **Aplicativo:** Aunque se suele utilizar indistintamente como sinónimo genérico de programas es necesario subrayar que se trata de un tipo de programa específicamente dedicado al proceso de una función concreta dentro de una entidad o empresa.
- **Archivo electrónico:** Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **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.
- **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Es el 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