



**MANUAL
DE CORRESPONDENCIA**

HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 1 de 12

CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBO
Beatriz Elena Rodríguez Ramírez	Duver Dicson Vargas Rojas	Fabián Mauricio Rivera Gómez
Coordinadora grupo Gestión Documental	Subgerente Administrativo y financiero	Representante de la Alta Dirección SGC

1. INTRODUCCIÓN

Para dar respuesta ágil y rápida a las consultas, quejas o reclamos presentados sobre funcionarios o contratistas y cumpliendo con el decreto que establece que las entidades públicas deben elaborar programas de gestión documental, la E.S.E Hospital San José del Guaviare adoptó con la resolución 1155 del 31 de diciembre 2015, la creación de la Ventanilla Única.

El presente manual se desarrolló para dar cumplimiento con lo contemplado por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación mediante el acuerdo 060 de 2001, el cual contempla que las entidades deben establecer la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones oficiales, de manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del Programa de Gestión Documental y así tener una mayor eficiencia en términos de productividad.

2. OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, central e histórico

2.1. Objetivos Específicos.

- Fijar los pasos metodológicos de recepción, registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales que se reciben y envían a las entidades.

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 2 de 12

- Instruir a los funcionarios, sobre los procedimientos en cuanto al manejo de las comunicaciones oficiales.
- Normalizar los procedimientos que permitan la adecuada recepción, producción y distribución de los documentos de la institución.
- Presentar recomendaciones básicas preventivas para el manejo de comunicaciones oficiales.

3. MATERIALES Y EQUIPOS QUE INTERVIENEN

- Escáner
- Fax
- Sellos de recibido, devuelto, urgente.
- Planillas de control de correspondencia
- equipo de cómputo
- Casilleros o están para organización de correspondencia
- Fotocopiadora (opcional)
- Línea telefónica

4. ALCANCE

Abarca la recepción, clasificación, radicación, registro, distribución y trámite de las comunicaciones enviadas y recibidas, de tipo externo de la E.S.E Hospital San José del Guaviare.

5. DEFINICIONES

Clasificación de la Correspondencia. La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera:

Por su naturaleza. Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado. Así se tienen tres categorías:

- Oficial. Cuando el asunto compete a la entidad y puede ser de conocimiento general.
- Oficial Confidencial. Cuando el asunto compete a la entidad y sólo puede ser conocido por el personal autorizado.
- Personal. Cuando el asunto compete de manera particular únicamente a un empleado de la entidad.

Por el lugar de destino. Es decir, de acuerdo con la localización física del destinatario. Se tienen tres categorías:

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 3 de 12

- Urbano Local. Cuando el destinatario se encuentra dentro del área urbana del municipio.
- Nacional. Cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.
- Internacional. Cuando el destinatario se encuentra fuera del país.

Por el destinatario:

- Correspondencia Externa: Es de carácter oficial, se cursa entre la E.S.E Hospital San José del Guaviare y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales y jurídicas, vía correo aéreo, terrestre, electrónico, o cualquier otro medio.
- Correspondencia Interna: Son las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias de la Institución.

6. ACTIVIDADES

NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes dependencias de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, se debe hacer únicamente por intermedio de la Ventanilla Única de Correspondencia.

Responsabilidad y limitación de funciones. El recibo y trámite de la correspondencia externa estará centralizado en la Ventanilla Única de Correspondencia. La Ventanilla Única de Correspondencia no se hará responsable de la correspondencia oficial externa que sea entregada directamente al servidor público o dependencia destinataria. Por tal motivo ningún servidor público de otra dependencia podrá recibir, atender o entregar directamente documentos que no hayan sido previamente radicados, a excepción de la secretaria de gerencia, quien podrá recibir correspondencia en el caso de que esta sea de extrema importancia o urgencia.

Recepción de correspondencia. La recepción de la correspondencia cuenta con las siguientes etapas: 1. Recibo 2. Radicación 3. Distribución.

Recibo. Consiste en recibir y revisar la correspondencia que llega a la E.S.E Hospital San José del Guaviare a través de los diferentes medios de comunicación

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 4 de 12

escrita. Para el recibo de las comunicaciones oficiales se debe seguir los siguientes criterios:

1. La persona encargada del área de correspondencia deberá recibir únicamente las comunicaciones que conciernan a la entidad y verificar su competencia, en caso que no sean para la entidad deberán ser devueltas al respectivo destinatario.
2. Las comunicaciones que recibe la entidad se someterán a un proceso de selección antes de legalizar su recibimiento, con fecha, hora, firmas o sello, para determinar si son de carácter oficial o personal, o si 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.

Las comunicaciones de carácter privado o confidencial, no deberán abrirse cuando estén plenamente identificadas, con mensajes como confidencial o privado, estrictamente personal y otras similares. Estas comunicaciones se entregarán directamente al funcionario a quien vienen dirigidas. Las demás comunicaciones se abrirán y luego de ser seleccionadas, se registrarán y radicarán en el área a que corresponde.

Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables, publicidad, no deberán radicarse y se entregarán a la dependencia con la cual tengan relación de acuerdo a sus funciones.

Radicación. La radicación de las comunicaciones oficiales consiste en agregar un numero consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas dejando constancia de la fecha y hora de su recibo o de su envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento. El libro o planilla de radicación de correspondencia debe contener las siguientes columnas: Número de radicado, remitente, asunto, entidad donde se envía, destinatario, fecha, hora y nombre de la persona que recibe o número de guía.

Una vez terminado este proceso, se le coloca el sello de la Ventanilla Única de Correspondencia el cual contendrá la fecha, hora, número de radicado, firma de recibido, número de folios y anexos.

Para la radicación de las comunicaciones oficiales se debe seguir los siguientes criterios:

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 5 de 12

La radicación de las comunicaciones oficiales debe hacerse en forma permanente. Sin embargo, se debe atender el carácter de prioridad y urgencia que revista la comunicación, en tal caso deberá entregarse de inmediato, tales como tutelas, derechos de petición, temas jurídicos, disciplinarios y solicitudes judiciales y de entes de control.

Posterior al registro y radicación, se realizará el reparto y distribución de las comunicaciones, como constancia se diligenciará la planilla de control de entrega de correspondencia la cual constará con el número de radicación, nombre del remitente, asunto, anexos, fecha y hora de recibo, dependencia a la cual se direcciona el documento y espacio para firma del funcionario que recibe.

Para el envío de comunicaciones oficiales además de registrarlas y radicarlas se deberá tener en cuenta los lineamientos establecidos por Manual Editorial y la Imagen Corporativa de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, y las formas de distribución como correo tradicional, mensajería, correo electrónico entre otros.

Distribución. Una vez realizada la radicación, los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes.

Los horarios de entrega de correspondencias externa a las áreas son de 11:30 AM a 12:30 PM y de 5:00 PM y 6:00 PM.

En caso de que se presente correspondencia en horarios de distribución, esta se podrá recepcionar dependiendo de la urgencia o importancia con la secretaria de gerencia y esta reportará a al encargado de la ventanilla única para que realice el registro.

COMUNICACIONES EN SOBRES CERRADOS

Las comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, seleccionarán, radicarán y se dará el trámite correspondiente, a no ser que se trate de comunicaciones con sellos de confidencial, privado, estrictamente personal o mensajes similares, estas se entregaran directamente al interesado.

INVOLABILIDAD DE LA CORRESPONDENCIA

El personal responsable de la Ventanilla Única de Correspondencia cumplirá con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional, garantizando la inviolabilidad de la correspondencia, de las cartas y documentos privados, señalando que solo podrán interceptarse o registrarse mediante orden de funcionario competente y con el único objeto de buscar pruebas judiciales.

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 6 de 12

RECIBO DE CORRESPONDENCIA OFICIAL

La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el servidor público designado en la Ventanilla Única de Correspondencia. Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse. Así mismo, revisará que los anexos sean los anunciados. Cuando la correspondencia esté dirigida a la E.S.E. Hospital San José del Guaviare, sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente. En el caso que no se tenga claridad sobre la dependencia competente se informará a la Gerencia, para que decida el trámite correspondiente. Si existe incongruencia entre el nombre y el cargo del servidor público, se remitirá la correspondencia a la dependencia mencionada en el sobre. Toda correspondencia dirigida a los funcionarios en cuyo sobre o encabezado se mencione el cargo, se presumirá que es correspondencia oficial y será radicada.

RECIBO DE CORRESPONDENCIA OFICIAL CONFIDENCIAL

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario. Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

CORRESPONDENCIA PERSONAL

Es la que viene dirigida a los diferentes servidores públicos de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular. La Ventanilla Única de Correspondencia no será responsable del trámite de este tipo de correspondencia. Los servidores públicos de la E.S.E Hospital San José del Guaviare deben abstenerse de dar como dirección para su correspondencia particular la de la entidad. En caso de que llegue un documento de carácter personal, el encargado de la Ventanilla Única de Correspondencia no lo abrirá y lo depositará en una casilla destinada para tal efecto y el servidor público

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 7 de 12

destinatario deberá acercarse para retirarlo. En todo caso no se firmará recibo o utilizará sello en constancia de recibo de correspondencia particular.

DERECHOS DE PETICIÓN Y TUTELAS

La Ventanilla Única de Correspondencia dará trámite prioritario para su entrega inmediata a los derechos de petición, tutelas y procesos judicial.

Funciones de la ventanilla única.

- Recibir, radicar registrar, conservar, distribuir y brindar el servicio de información sobre todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de la entidad 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 de Correspondencia.
- 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, maternas y adultos mayores, que acudan a la Ventanilla Única de Correspondencia con el fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.
- 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.

PRECAUCIONES PARA EL MANEJO DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Todas las comunicaciones oficiales que ingresen a la entidad deben ser radicadas en la Ventanilla Única de correspondencia de acuerdo con el siguiente procedimiento:

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 8 de 12

Las comunicaciones oficiales que se reciban en la entidad se someterán a un proceso de revisión antes de legalizar su recepción, con el fin de determinar si son de competencia de la entidad y si ameritan radicación, verificar los anexos, el destino, los datos de origen del ciudadano o entidad que remite, dirección donde se deba dar respuesta y asunto correspondiente. Se identificarán sobres o paquetes sospechosos, antes de abrirlos, de acuerdo con las siguientes recomendaciones:

- 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.

Si se encuentran estos u otros indicios que adviertan la posibilidad de que existan artefactos explosivos o sustancias extrañas, se debe, entre otras medidas de precaución, aislar el paquete extraño, averiguar y verificar su procedencia, no abrirlo y llamar a los expertos en explosivos o a los organismos de seguridad competentes.

NÚMERO DE COPIAS.

Todas las comunicaciones se elaborarán en original y copia, ambas firmadas. El original se entregará al destinatario y la copia a la oficina productora con sus correspondientes anexos y antecedentes, para el archivo de gestión, en la serie documental a la cual pertenezca de acuerdo con la Tabla de Retención Documental.

TIPOS DOCUMENTALES

En la elaboración de las comunicaciones oficiales se emplearán los siguientes tipos documentales:

- a) Carta. Se empleará para la correspondencia dirigida al medio externo y cuando la entidad comunique a sus empleados situaciones de tipo laboral (vacaciones, licencias, aceptaciones de renuncia, solicitudes de documentos personales, cobros personales, eventos de capacitación, invitaciones, llamados de atención, y situaciones análogas). De igual forma aquellos que sean designados mediante oficio escrito, como supervisores de contratos o convenios.
- b) Memorando. Se utilizará para la correspondencia interna, con el fin de transmitir información, orientaciones y pautas.
- c) Circulares. Son las comunicaciones con un mismo contenido dirigidas a varios destinatarios internos o externos. Estas se clasifican así:

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 9 de 12

1. Circulares externas o cartas circulares. Se emplean para las comunicaciones con igual contenido, dirigida a varios destinatarios del medio externo.
2. Circulares internas. Se emplean para las comunicaciones con igual contenido dirigidas a varios destinatarios internos, para transmitir información, orientaciones y pautas.
3. Circulares generales. Se emplean para dar a conocer información de carácter general o normativa a un grupo destinatario.

PROCEDIMIENTOS PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS

Todas las comunicaciones oficiales que produzca la entidad deben ser radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

REVISIÓN Las comunicaciones oficiales que produzca la entidad con destino a otras entidades y a personas naturales o jurídicas, se someterán al siguiente proceso de revisión antes de proceder a su radicación, con el fin de constatar que han sido debidamente firmadas por el funcionario autorizado:

- Que los anexos que se anuncian están completos.
- Que trae el antecedente y las copias anunciadas.
- Que el contenido del original es idéntico al de las copias y que contiene las copias del original para la serie documental consecutivo de correspondencia producida y para el archivo de gestión de la oficina productora.

RADICACIÓN Es el procedimiento que se aplica con el propósito de oficializar el trámite de las comunicaciones oficiales y cumplir con los términos de vencimiento que establece la ley.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de 0001, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados, de acuerdo con la tecnología que haya incorporado la entidad y se dejará constancia de la fecha y hora de recibo. Este número se constituye en la única identificación del documento. Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos y cuando el usuario o peticionario presente personalmente la comunicación, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada. Cuando existan errores en la radicación y se anulen números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del funcionario a cargo de la radicación y de su jefe inmediato.

Comunicaciones sin firma y sin nombre del responsable. Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 10 de 12

radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones por seguir.

Comunicaciones vía fax. Las comunicaciones oficiales vía fax se reproducirán sobre papel que garantice la permanencia y durabilidad de la información. Cuando se utilice papel químico se deberá fotocopiar, previo a su radicación.

Control de comunicaciones oficiales. El funcionario encargado de la recepción de las comunicaciones oficiales controlará la recepción, envío, distribución y trámite, en el libro o planilla radicador de correspondencia, a través del registro diario de todos los datos que permitan certificar su recepción y trámite y alertará permanentemente a todas las dependencias sobre las comunicaciones que se encuentren pendientes de trámite y respuesta.

Seguridad de la Información. Semanalmente se escanearán las planillas de control y se sistematizarán.

TRÁMITE OPORTUNO DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales recibidas que contengan peticiones, quejas, reclamos o consultas, se tramitarán en la forma y el plazo que para tales casos establezcan las normas vigentes al momento de su radicación. Los términos dentro de los cuales se deberán responder estos tipos de comunicaciones oficiales empiezan a contarse a partir del día siguiente al de su radicación.

FIRMA DE COMUNICACIONES OFICIALES

Solo podrán firmar correspondencia externa el Representante Legal de la ESE Hospital San José del Guaviare. Las comunicaciones oficiales deben identificar quien elaboró, proyectó y revisó.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía para administración de comunicaciones oficiales- Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 – pautas para administración de comunicaciones Oficiales en entidades Públicas.
- Manual de Correspondencia Alcaldía de Puerto Concordia – Meta V.1.
- Manual de implementación de la ventanilla única Documental V.1. Intenalco.

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

	GESTION DOCUMENTAL Manual de correspondencia	Código: A-AC-MA-01
		Versión: 1.0
		Fecha Aprobación: 20/01/2016
		Página 11 de 12

VERSION	FECHA DE REVISION O ACTUALIZACION	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO

9. ANEXOS

Formato de correspondencia externa enviada A-AC-FO-04 Versión 1.0
Formato de correspondencia externa recibida a A-AC-FO-05 Versión 1.0

COPIA CONTROLADA