

CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL RIO GRANDE DE LA MAGDALENA



MANUAL DE CORRESPONDENCIA

SECRETARIA GENERAL

GESTIÓN DOCUMENTAL

2021

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	5
2.1 OBJETIVO GENERAL	5
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	5
3. NORMATIVIDAD	5
4. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA.....	7
4.1 FUNCIONES LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	7
4.2 SERVICIOS VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA	7
4.3 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8
4.4 CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	8
4.4.1 ORDINARIA.....	8
4.4.2 OFICIAL (COMUNICACIONES OFICIALES).....	8
4.4.3 CONFIDENCIAL O PERSONAL.....	9
4.4.4 CORRESPONDENCIA ANÓNIMA	9
4.5 CORRESPONDENCIA INTERNA.....	10
4.5.1 Circular.	10
4.5.2 Memorando.....	10
4.5.3 Cartas.	10
4.5.4 Nota Interna.....	10
4.5.5 Certificados.....	10
4.5.6 Constancias.	10
4.5.7 Actas.....	11
4.6 CORRESPONDENCIA EXTERNA.....	11
5. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS	11
5.1 REGISTRO DE ENTRADA	11
5.2 RADICACIÓN DE ENTRADA.....	12
5.3 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA FAX.....	13
5.4 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA E-MAIL.....	14

5.5	INFORMACIÓN QUE NO SE DEBE REGISTRAR	14
5.6	CORRESPONDENCIA PERSONAL O PRIVADA.....	14
6.	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	14
6.1	REGISTRO DE SALIDA.....	14
7.	COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS)	15
7.1	REGISTRO DE MEMORANDOS	15
8.	FIRMAS COMUNICACIONES OFICIALES	15
9.	ESCANEO DE DOCUMENTOS	16
10.	DISTRIBUCIÓN.....	16
11.	ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA CORRUIER.....	16
12.	RÓTULOS DE CORRESPONDENCIA.....	17
12.1	Consecutivo De Correspondencia Interna.....	17
12.2	Consecutivo De Correspondencia Externa Recibida.....	17
13.	ANULACIÓN DE NÚMERO RADICADO	18
14.	ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA.....	18
14.1	VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA.....	18
14.2	ATENCIÓN VIRTUAL.....	18
14.2.1	PAGINA WEB.....	18
14.2.2	CORREO ELECTRÓNICO:	18
	GLOSARIO.....	19
	BIBLIOGRAFÍA	23

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-	Horario Ventanilla Unica De Correspondencia.....	8
Ilustración 2 -	Formato De Memorando Interno - CORMAGDALENA	16
Ilustración 3 -	Descricion Rotulos - CORMAGDALENA	17
Ilustración 4 -	Rotulo Correspondencia - CORMAGDALENA.....	17

1. INTRODUCCIÓN

La corporación autónoma regional del río grande de la Magdalena siempre cumpliendo con la normatividad y lineamientos estipulados en el Acuerdo 060 de 2001 ***“Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas”***, política Cero Papel Directiva Presidencial No. 04 de 2012 ***“Eficiencia Administrativa y lineamientos de la política cero papeles”***. Se elabora el manual de correspondencia que garantiza la correcta aplicación en Cormagdalena.

El Manual de Correspondencia, permite fijar políticas, parámetros y procedimientos como también estandarizar los procesos de elaboración, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos producidos y recibidos como la elaboración, manejo y clasificación de las comunicaciones siempre asegurando de manera eficaz la disponibilidad de la información.

Este documento servirá como apoyo y guía de los procedimientos para el área de correspondencia, es por ello por lo que es de importancia la correcta aplicación, atención y responsabilidad en el manejo adecuado de los documentos que reflejan la gestión, respuestas y decisiones, que sirven como herramienta fundamental para Cormagdalena.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Brindar información técnica y fijar lineamientos para el manejo de la correspondencia para la administración, recepción, elaboración, seguimiento y conservación de los documentos de todo el ciclo vital y flujo en la entidad, garantizando la atención y derechos del ciudadano.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer parámetros para el manejo de comunicaciones externas e internas que permitan realizar control y verificación en tiempo real de estas.
- Difundir, capacita y dar a conocer la normatividad vigente que reglamenta la administración de las comunicaciones oficiales y no oficiales.
- Garantizar confidencialidad e integridad de los a correspondencia manejada por parte de cada uno de los funcionarios del centro de correspondencia.
- Informar, Orientar, sensibilizar y presentar el manual de correspondencia a los funcionarios y contratista en el trámite y elaboración de comunicaciones y respuestas en general.
- Presentación, Implementación, capacitación acompañamiento garantizando la correcta parametrización del sistema de gestión documental – correspondencia y la correcta utilización de la herramienta.

3. NORMATIVIDAD

- Constitución Nacional de 1991: Artículos 8, 15, 20, 23, 63, 71, 72, 74, 95, 112, 313. Ley 4 de 1913: Obligación de recibir los archivos por inventario y arreglarlos convenientemente de acuerdo con el tiempo en que funcionen.
- Ley 57 de 1985: Publicidad y acceso a los documentos públicos.
- Ley 190 de junio 6 de 1995: Estatuto Anticorrupción. Acuerdo 011 del 22 de mayo de 1996. “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos”.
- Ley 594 de julio 14 de 2000: “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.

- Ley 734 de febrero 5 de 2002: Código Disciplinario Único. Artículo 34 señala los deberes de los servidores públicos. Numerales 4, 5, 21, 22, 34, 37, 38.
- Acuerdo 07 del 29 de junio de 1991: Por el cual se adopta y se expide el Reglamento General de Archivos.
- Acuerdo 08 de octubre 18 de 1995. "Por el cual se reglamenta la transferencia histórica de los organismos del orden nacional, ordenada por el Decreto 1382 de 1995".
- Acuerdo 056 de 2000: Requisitos para la consulta y acceso a los documentos de archivo.
- Acuerdo 60 de 2001: Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- Acuerdo 056 de julio 5 de 2000. "Por la cual se desarrolla el artículo 45, "Requisitos para la consulta" del capítulo V, "Acceso a los documentos de archivo", del Reglamento General de Archivos".
- Acuerdo No. 038 de septiembre 20 de 2002. "Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000". (Establece que los servidores públicos al desvincularse de las funciones titulares, entregarán los documentos y archivos debidamente inventariados...) Archivo General de la Nación.
- Acuerdo 042 del 31 de octubre de 2002. "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas, se regula el Inventario Único Documental".
- Directiva Presidencial 04 de abril 3 de 2012. "Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública". Presidencia de la República.
- NTC. 3234. Documentación. Elaboración de Circulares.
- NTC. 3235. Documentación. Mensaje Telegráfico.
- NTC. 3369. Documentación. Guía para la elaboración de Sobres Comerciales.
- NTC. 3394. Documentación. Elaboración de Actas Administrativas
- NTC. 3397. Documentación. Elaboración de Memorandos

4. UNIDAD DE CORRESPONDENCIA

Cormagdalena cuenta con la ventanilla única de correspondencia, dando cumplimiento al acuerdo 060 de 2001 artículo tercero del Archivo General de la Nación, “*Las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia...*” Definiendo los procesos de entrada y salida de los documentos, recepción, radicación y distribución de las comunicaciones la cual se aplicara a la dirección. Subdirecciones. Oficinas y seccionales de la entidad.

4.1 FUNCIONES LA VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Cormagdalena genera una serie de documentos dentro de su función administrativa, tanto de carácter interno y/o externo, los cuales se denominan comunicaciones oficiales, las cuales son recibidas o generadas de forma física o virtual. Todas las áreas de la entidad son productoras de información, que pueden ser comunicaciones externas o internas. Es importante tener en cuenta que las comunicaciones que ingresan y salen transmiten la imagen de la entidad y esa debe ser elaborada con seriedad, presentación, distribución y su correcta utilización de técnicas al digitar lo que garantiza que el mensaje que se quiere transmitir llegue de manera adecuada al destinatario.

- Controlar el ingreso y salida de documentos.
- Distribuir las comunicaciones a las oficinas de Cormagdalena.
- Tramitar la correspondencia y comunicaciones que se generen internas y externas de Cormagdalena.
- Digitalizar de los documentos.
- No tramitar comunicaciones que no reúnan los requisitos para su envío
- Guardar estricta reserva sobre los documentos y información a la cual se tiene acceso.
- Radicar y tramitar las comunicaciones con celeridad e imparcialidad

4.2 SERVICIOS VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

- **Atención al usuario:** Primer punto de atención de los usuarios y ciudadanos en general con el fin de obtener información, y consulta sobre un requerimiento, tiempo y lugar donde pueda dar respuesta a la solicitud presentada.

- **Servicio Alerta:** Recordatorio para dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes realizadas a Cormagdalena velando por el cumplimiento en los tiempos estipulados según la normatividad colombiana vigente.
- **Préstamo De Documentos:** Disposición y consulta para los usuarios, serie documental consecutivo de correspondencia; utilizando controles para registrar los préstamos dejando seguimiento y control del movimiento.

4.3 HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La ventanilla única de correspondencia tendrá un horario de atención al público de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes en jornada continua; los horarios de servicio se pondrán en un lugar visible y de fácil y rápido acceso.



Ilustración 1- Horario Ventanilla Unica De Correspondencia

4.4 CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Por su contenido:

- 4.4.1 **ORDINARIA:** Trata asuntos de carácter general memorandos comunicativos entre entidades, que no se consideren confidenciales.
- 4.4.2 **OFICIAL (COMUNICACIONES OFICIALES):** Es aquella correspondencia que trata asuntos relacionados con Cormagdalena; está dirigida a un funcionario o la dirección, subdirección, oficina u oficina de la entidad, debe ser abierta, radicada y entregada al funcionario o dependencia destinataria.

- **Comunicaciones Oficiales Externas.** Son las comunicaciones que ingresan a través de la ventanilla de recepción de correspondencia de Cormagdalena. Las comunicaciones oficiales externas recibidas a su vez se clasificarán en Normal, Confidencial y Vía Fax o Correo Electrónico.
- **Comunicaciones Oficiales Normales.** Son aquellas que ingresan a través la ventanilla de recepción de correspondencia de Cormagdalena o a sus funcionarios y no traen anotaciones especiales sobre el empaque.
- **Comunicaciones Oficiales Confidenciales.** Son aquellas que ingresan a través la ventanilla de recepción de correspondencia de Cormagdalena y en el sobre o empaque contiene la anotación explícita de Confidencial.
- **Comunicaciones Oficiales Vía Fax O Correo Electrónico.** Son las comunicaciones que ingresan la ventanilla de recepción de correspondencia de Cormagdalena. Para garantizar la oficialización, seguimiento y control de su trámite.
- **Comunicaciones Oficiales Internas Y Externas Enviadas.** Son las comunicaciones en Cormagdalena, dirigida a la dirección, subdirecciones, oficinas u seccionales de la entidad, a otros entes públicos o privados o a personas naturales y se tramitan a través de correspondencia de Cormagdalena.

4.4.3 **CONFIDENCIAL O PERSONAL:** Informa sobre temas referentes al personal y trámites administrativos, informes y asuntos de investigación de carácter directivo que no deben trascender a otros empleados y otros asuntos de índole administrativo que requieren tratamiento reservado, de los cuales tendrán conocimiento determinados empleados.

4.4.4 **CORRESPONDENCIA ANÓNIMA:** Es aquella comunicación que no indica el autor de la comunicación; no se radica y se entrega a la dependencia que debería tratar el tema para que decida sobre el caso particular.

1. Por Su Origen:

4.5 CORRESPONDENCIA INTERNA: Es la comunicación escrita que surge del intercambio entre las diferentes oficinas de Cormagdalena, por la cual se emiten conceptos, se ordenan trabajos o actividades, se trazan políticas y se determinan planes específicos a desarrollar.

- 4.5.1 **Circular:** Toda comunicación que se origina como resultado de lo establecido en los Acuerdos y Estatutos que rigen la entidad, de obligatorio cumplimiento, que contiene la reglamentación de todos aquellos asuntos de carácter general, que a criterio de la Secretaria de Gobierno deben ser conocidos y acatados, por todos los empleados de la Institución. La Circular Reglamentaria lleva una numeración, que será asignada, distribuida y archivada por la unidad administrativa producida.
- 4.5.2 **Memorando:** Es la comunicación escrita que tiene lugar entre las diversas Dependencias, los memorandos también se utilizan para llamar la atención, para notificar una reunión o para felicitar al personal.
- 4.5.3 **Cartas:** Breve comunicación escrita que precisa instrucciones para el trámite de un documento y algunas ameritan respuesta por parte del receptor.
- 4.5.4 **Nota Interna:** Es una comunicación informal que tiene por objetivo dar instrucciones breves entre los funcionarios de una misma dependencia o entre las dependencias del nivel central y territorial del Ministerio para trámite inmediato. Estas comunicaciones no se numeran ni se radican, tampoco se producen con copia y no se archivan.
- 4.5.5 **Certificados:** El certificado es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.
- 4.5.6 **Constancias:** Es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente y tienen como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter personal.

4.5.7 Actas: Es una comunicación interna que constituye la memoria de reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión.

4.6 CORRESPONDENCIA EXTERNA: Es toda clase de comunicación escrita dirigida a entidades, empresas y organismos en la cual la entidad, emite conceptos o decisiones que afectan sus políticas, fija criterios o especificaciones de alto nivel que comprometen las opiniones, los recursos y las actividades de la Institución. Así mismo corresponde a aquella comunicación escrita que versa sobre aspectos o actividades que surgen de la interrelación entre una entidad externa y una dependencia interna de la entidad.

5. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

5.1 REGISTRO DE ENTRADA

Las comunicaciones oficiales recibidas dirigidas a Cormagdalena, funcionarios y/o contratistas de estas en funciones de su misionalidad. Será recibida exclusivamente en la ventanilla única de correspondencia por los siguientes medios:

- Entrega presencial
- mensajería especializada y/o Servicios de correo
- Virtual (Canales virtuales y/o Vía e-mail)

Todas las comunicaciones oficiales no importan el medio recibido deben ser registradas por el sistema de gestión documental MERCURIO

- Se debe verificar que el destinatario de la comunicación sea La Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena – CORMAGDALENA funcionario y/o contratista perteneciente a la misma.
- Si la comunicación viene en sobre cerrado, se debe abrir siempre y cuando en el sobre no se indique su carácter de privado o confidencial.
- Cuando se recibe de forma directa o personal, se debe verificar que la copia que se devolverá con el radicado sea idéntica al original que se queda en Cormagdalena.
- Se deben contar físicamente los folios y confrontar ese dato con la foliación que trae la comunicación. Cuando se recibe de forma directa o personal, en caso de que la comunicación no tenga foliación, se debe solicitar a la persona que trae el documento, que realice la foliación completa.

- En el campo Fecha Documento Verificar la fecha del documento, la fecha de elaboración puede ser diferente a la fecha de radicación de salida asignada por la persona natural o Entidad remitente.
- Verificar y registrar en el campo respectivo, el número de radicación del documento que se recibe (el cual es asignado por el aplicativo MERCURIO).
- Para registrar el nombre de la Persona y/o Entidad remitente, el usuario radicado debe buscarlo en el campo “Nombre:”.
- Asunto: Verificar el tema de que trata el documento y describirlo de manera concisa, y abreviada, de tal forma que pueda orientar sobre su contenido al usuario destinatario. Se recomienda transcribir el mismo “Asunto” que tenga el comunicado.
- Se debe registrar el medio utilizado por el remitente en el envío del documento: Correo, Fax, Internet, Mail, Personal.
- Si la comunicación incluye anexos, se debe verificar su cantidad y características. Si los anexos son en papel, se debe registrar el número total de folios. Si los anexos tienen otro formato, registrar la cantidad y tipo de formato.
- Dependiendo del trámite correspondiente, se debe seleccionar la Dependencia que será destinataria de la comunicación a radicar.

5.2 RADICACIÓN DE ENTRADA

La radicación de comunicaciones oficiales en Cormagdalena, se llevará a cabo en el sistema de gestión documental MERCURIO, Al realizar el proceso de radicación el sistema asignara automáticamente la fecha y hora de radicado de entrada y permitirá la asignación según la solicitud, para su trámite correspondiente. Si se debe enviar copia de la comunicación a otra área tiene la opción de seleccionar las áreas a las cuales se debe Informar.

Al comenzar cada año la numeración consecutiva de radicación de comunicaciones oficiales recibidas comenzara a partir del número 000001. Y este dejará constancia de la fecha, hora y número de radicación, para control y determinar los términos de vencimiento, según lo establezca la ley para cada caso.

para cada comunicación se deberá imprimir el rotulo individual por número de radicado. se imprimirá un rotulo para el documento original y cada copia. de igual forma, los anexos en soporte diferente a Papel (Folletos, Periódicos, Libros, Revistas, CD, DVD, USB etc), también se asignará su respectivo rotulo.

La asignación de numero de radicado el sistema los asignará de manera automática siguiendo el consecutivo que corresponda y así evitar la incorrecta manipulación, no permitirá y no se podrá reservar números de radicación, no habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados. la numeración es asignada en

orden de recepción. Si el peticionario se acerca de manera personal a radicar documentos, se debe realizar el proceso de radiación y entrega de copia como soporte de radicación.

Si una comunicación esta sin firma, ni tenga nombre del responsable de su contenido, se debe considerar como anónima, y registrarse como tal; esta comunicación se radicará y asignara a la oficina que le competa, quien le dará el trámite correspondiente.

Si se llegase a realizar comisiones, visitas, reuniones fuera de las instalaciones de Cormagdalena y algún funcionario o contratista en ejercicio de sus funciones recibe alguna comunicación oficial se deberá recibir y hacerla llegar a la ventanilla única de correspondencia, para ser registrada y radicada en el sistema MERCURIO. La cual será direccionada a quien corresponda.

Nota: De presentarse esta opción el funcionario o contratista servirá como medio de trámite, pero esta no será oficializada hasta que se radique en la ventanilla única de correspondencia de Cormagdalena.

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.

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 a los organismos de seguridad competentes.

5.3 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA FAX

Si el fax utiliza papel térmico, la comunicación se debe fotocopiar antes de ser radicada, con el fin de garantizar la permanencia y durabilidad de la información contenida que garantice su permanencia, durabilidad y consulta con el tiempo, así como garantizar una mejor visualización de la imagen escaneada.

5.4 COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS, VÍA E-MAIL

Las comunicaciones vía e-mail que se reciban vía correo electrónico oficiales de la Cormagdalena y/o a los correos electrónicos de los funcionarios o contratistas, relacionados con las funciones propias de la entidad y que inicien o continúen un trámite oficial, deberán ser reenviados a la ventanilla única de correspondencia y realizar el proceso de radicación de entrada.

5.5 INFORMACIÓN QUE NO SE DEBE REGISTRAR

Es importante resaltar que alguna información que se recibe no debe ser radicada los siguientes son los documentos que por su valor informativo no deben ser radicados.

- Folletos
- Periódicos
- Afiches
- Tarjetas De Invitación
- Muestras De Libros
- Boletines
- Catálogos
- Revistas De Promoción.

5.6 CORRESPONDENCIA PERSONAL O PRIVADA.

Este tipo de correspondencia de carácter personal no debe ser tramitada, los funcionarios y contratistas deben abstenerse de registrar la dirección de la entidad para la recepción de correspondencia y mucho menos se deben utilizar los canales de envíos de correspondencia. Esta práctica inadecuada puede generar inconvenientes a nivel jurídico y disciplinario. De presentarse esta no se registrará ni radicará en la ventanilla única de correspondencia en razón a que no genera ningún trámite oficial al interior de la Entidad. Y de ser detectada se debe informar para su correspondiente trámite.

6. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

6.1 REGISTRO DE SALIDA

Todas las comunicaciones oficiales enviadas por Cormagdalena deben ser registradas por el sistema de gestión MERCURIO. Si la comunicación de Salida es respuesta de una comunicación de entrada en el Asunto se debe relacionar el número radicado al cual se le está dando respuesta, es importante que estas tengan

un vínculo con el fin de garantizar la trazabilidad y una posible consulta se pueda realizar la respuesta y verificación de trámite realizado. el registro de la comunicación de Salida de esta manera la respuesta quedará asociada con la solicitud inicial.

Si la comunicación incluye anexos, se debe consignar sus características y cantidad de folios. Si los anexos son en papel, se debe registrar el número total de folios de los anexos. Si los anexos tienen otro formato, (Folletos, Periódicos, Libros, Revistas, CD, DVD, USB etc), se debe registrar la cantidad y tipo de formato.

7. COMUNICACIONES OFICIALES INTERNAS (MEMORANDOS)

7.1 REGISTRO DE MEMORANDOS

Todas las comunicaciones oficiales Internas (memorandos) serán registradas utilizando el sistema de gestión MERCURIO, en el caso que la comunicación interna sea respuesta a una comunicación (memorando) previamente registrada y radicada, en el asunto se debe relacionar el número radicado al cual se le está dando respuesta.

Si la comunicación incluye anexos, se debe consignar sus características y cantidad de folios. Si los anexos son en papel, se debe registrar el número total de folios de los anexos. Si los anexos tienen otro formato, (Folletos, Periódicos, Libros, Revistas, CD, DVD, USB etc), se debe registrar la cantidad y tipo de formato.

8. FIRMAS COMUNICACIONES OFICIALES

En Cormagdalena la firma cualquier tipo de comunicación oficial, será firmada por la persona responsable del área que la gestiona, proyecta y/o da respuesta las personas autorizadas para firma será el director, secretaria general, subdirectores, jefes de oficina.

Las comunicaciones oficiales con el fin de verificar que cumplió con los filtros correspondientes deben tener la firma de la persona que la elaboro y de la persona que la reviso lo cual deja como soporte la responsabilidad el envió de la comunicación.



Ilustración 2 - Formato De Memorando Interno - CORMAGDALENA

9. ESCANEADO DE DOCUMENTOS

Realizado y terminado los procesos de radicación de entrada y salida los documentos deben ser escaneados con sus correspondientes anexos en papel. Se debe revisar, verificar y realizar control de calidad a la imagen escaneada garantizando su visualización y legibilidad y Posterior se debe asignar la imagen escaneada al respectivo radicado todo con el fin de garantizar la consulta y tramite al destinatario.

10. DISTRIBUCIÓN

La persona encargada de la radicación de documentos que llegan a Cormagdalena realiza a diario el proceso de entrega física de los documentos asignados con la correspondiente planilla de control para entrega de la correspondencia a las oficinas destinatarias. La planilla será firmada como soporte constancia de entrega y recibido.

11. ENVIÓ DE CORRESPONDENCIA CORRUIER

Cormagdalena cuenta con un contrato de prestación de servicios de mensajería especializada, este realizada dos recorridos, recorrido de la mañana **10:00 a.m.** (Paquetería, Cajas). Y recorrido horas de la tarde **03:00 p.m.**

Nota: Se recibirá documentación para envío externo radicado por aplicativo MERCURIO. Hasta las **02:00 pm** y se garantizará el envío el mismo día, de lo contrario se dejará para el día siguiente, si se solicita envío de paquetería y cajas por favor informar a la persona de la ventanilla

única de correspondencia para la solicitar del carro recolector según la necesidad y capacidad.

12. RÓTULOS DE CORRESPONDENCIA

El número radicado de comunicaciones oficiales externas e internas asignado de forma automática por el sistema MERCURIO consta de doce (12) dígitos

ESTADO	RANGO	CONSECUTIVO
AÑO	1 a 4	2020 - ### - #####
ESTADO DE CORRESPONDENCIA	5 a 7	#### - 020 - #####
NUMERO RADICADO CORRESPONDENCIA	8 a 12	#### - ### - 00001

Ilustración 3 - Descripción Rotulos - CORMAGDALENA

- 12.1 Consecutivo De Correspondencia Interna**
2020-010-00001
- 12.2 Consecutivo De Correspondencia Externa Recibida**
2020-020-00001
- 12.3 Consecutivo De Correspondencia Externa Enviada**
2020-030-00001



Ilustración 4 - Rotulo Correspondencia – CORMAGDALENA

13. ANULACIÓN DE NÚMERO RADICADO

Cuando por error se genere un radicado, que no será utilizada se debe solicitar su anulación dejando un soporte de trazabilidad y constancia mediante comunicado escrito el cual debe ser firmado por el director, subdirector o jefe de oficina.

14. ATENCIÓN VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA.

La Corporación Autónoma Regional Del Rio Grande De La Magdalena, para radicación de comunicaciones oficiales y atención al ciudadano son:

14.1 VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

- OFICINA PRINCIPAL BARRANCABERMEJA
Carrera 1ra No. 52 - 10
Sector Muelle.
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
- OFICINA GESTIÓN Y ENLACE BOGOTÁ
Calle 93b # 17 - 25 Oficina 504
Edificio Centro Internacional de Negocios
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
- OFICINA SECCIONAL BARRANQUILLA
Vía 40 # 73 - 290 Oficina 802
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m

14.2 ATENCIÓN VIRTUAL

14.2.1 PAGINA WEB

- <http://www.cormagdalena.gov.co/servicioalciudadano/pqr>
- <http://www.cormagdalena.gov.co/servicioalciudadano/contactenos>

14.2.2 CORREO ELECTRÓNICO:

- notificacionesjudiciales@cormagdalena.gov.co
- contactociudadano@cormagdalena.gov.co

GLOSARIO

- **Anexos:** Número de folios, expedientes, legajos, libros, revistas, objetos u otros, que acompañan a la comunicación oficial y que por lo mismo se deben citar en la comunicación.
- **Anónimo:** Es la denuncia o queja, verbal o escrita, que una persona presenta en forma respetuosa , haciendo uso del derecho a proteger su identidad.
- **Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
- **Aplicativo:** aunque se suele utilizar indistintamente como sinónimo genérico de “programa” 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.
- **Atención Al Ciudadano:** Es el conjunto de servicios que presta a las personas que requieren en el momento dado, de la colaboración y amabilidad para que se le guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **Caducidad:** Pérdida de la validez o efectividad de un documento, ley, derecho o costumbre, generalmente por el paso del tiempo.
- **Clasificación:** Labor mediante la cual se identifican la correspondencia enviadas y recibidas.
- **Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
- **Comunicaciones Oficiales:** Se entiende como los distintos tipos de documentos generados y aquellos enviados por las diferentes entidades del estado y personas naturales que tienen un interés particular con la administración municipal. Entre estos se encuentran oficios, memorandos, circulares, invitaciones oficiales etc.

- **Correspondencia.** Es el proceso de comunicación entre dos o más interlocutores en el ámbito interno o externo de la Entidad que genera como soporte un documento escrito. La correspondencia puede ser recibida y producida.
- **Correspondencia Recibida.** Es toda comunicación dirigida y recibida por el Instituto. La correspondencia recibida tiene dos categorías: personal y oficial
- **Correspondencia Recibida Personal.** Es toda comunicación dirigida a nombre de un funcionario que de manera expresa tenga impreso el carácter de privado, personal o confidencial. Dentro de esta categoría clasifican los extractos bancarios y reportes de cesantías, entre otros
- **Correspondencia Recibida Oficial.** Es toda comunicación dirigida a nombre del Instituto o cualquier funcionario con indicación de cargo y que no tenga expresa la advertencia de privado, personal o
- **Correspondencia Producida.** Es toda comunicación escrita producto de la gestión diaria de los funcionarios del Instituto. La correspondencia producida tiene dos categorías: externa e interna.
- **Correspondencia producida interna.** Es toda comunicación escrita que se produce y se cruza entre las diferentes dependencias del Instituto.
- **Correspondencia producida externa.** Es toda comunicación escrita por un funcionario en nombre del Instituto dirigida a personas o entidades diferentes al mismo.
- **Derecho De Petición:** Documento por medio del cual los particulares solicitan obtener acceso a la información sobre la gestión de la Entidad y/o solicitan copias de documentos que no tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la Ley.
- **Destinatario:** Persona a la que va dirigida la correspondencia.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.
- **Digitar:** Acción de introducir datos en un computador por medio de un teclado.

- **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 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.
- **Inquietud:** Ansiedad para conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.
- **Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la institución a mejorar la prestación del servicio.
- **Línea Gratuita:** Línea telefónica a la cual puede acceder un usuario sin ningún costo.
- **Medios Digitales:** Es el material físico, tal como un disco compacto, DVD, cinta o disco duro usado como soporte para almacenamiento de datos digitales.
- **Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo a cerca de un tema específico los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.
- **PQR:** Peticiones, Quejas y Recursos. Se trata de una actividad mediante la cual, ya sea un cliente o un usuario, de un bien o servicio, se dirige a la autoridad competente, para expresarle una solicitud, una inconformidad, o que adelante una acción, o deje de hacer algo que pueda ser perjudicial para el ciudadano.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servicio público, malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna y eficientemente.
- **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.
- **Reclamo:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.
- **Recurso De Reposición:** documento por medio del cual el usuario solicita la aclaración, modificación o revocatoria de un acto administrativo que ya le ha sido notificado.
- **Remitente:** Persona que envía la correspondencia. que despacha, envía o remite a algo a distancia.
- **Servidor Público:** Es la persona natural que presta servicio en nombre del estado para la comunidad.
- **Sugerencia:** Manifestación de un tercero para mejorar el servicio y/o la atención al usuario.
- **Trámite De Documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Trámite De Quejas Y Reclamos:** Es el mecanismo institucional que permite a la comunidad, usuarios, contratistas y servidores públicos, dar a conocer sus quejas, reclamos y sugerencias.
- **Unidades Administrativas:** Se entiende por unidades administrativas todas las dependencias que conforman la estructura orgánica de Cormagdalena con cada uno de los procesos que se desarrollan de acuerdo con sus funciones.

BIBLIOGRAFÍA

- www.archivogeneral.gov.co - Archivo General de la Nación
- Constitución Nacional de 1991
- Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos. - Archivo General de la Nación.
- Acuerdo No.060 de 2001. Pautas para la administración de comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. - Archivo General de la Nación.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC. Compendio de Normas Técnicas Colombianas sobre Documentación

Elaboro: Angie Herrera Wagner - Contratista SGE *AW*
Aprobó: Marcela Guevara Ospina – Secretaria General *MG*