

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

## INSTRUCTIVO DE CORRESPONDENCIA

| Fecha     | Versión | Identificación del Cambio                                                                   |
|-----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15-Abr-15 | 01      | Creación del documento.                                                                     |
| 13-Ago-15 | 02      | Modificación del documento                                                                  |
| 27-Abr-16 | 03      | Actualización de cargos                                                                     |
| 23-Mar-17 | 04      | Actualización de procesos                                                                   |
| 25-Oct-19 | 05      | Ajuste general del documento, teniendo en cuenta la nueva herramienta de radicación SIADOC. |

|                                                                      |                                                        |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                                                      |                                                        |
| Angélica Maldonado<br><b>Gerente Administrativa y<br/>Financiera</b> | Beatriz Helena García Guzmán<br><b>Gerente General</b> |
| <b>Elaborado por</b>                                                 | <b>Aprobado por</b>                                    |

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

## 1. OBJETIVO

Recepcionar, registrar, radicar, direccionar, tramitar, enviar y entregar las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas de la oficina Caudales de Colombia, acorde con la normativa vigente al respecto.

## 2. ALCANCE

Dirigir los procesos y procedimiento propios de la función Archivística, así como la asesoría, capacitación, coordinación, control y seguimiento de la gestión de los documentos y correspondencia.

## 3. BASES LEGALES

### Normatividad

- Acuerdo No. 042 de 2002 (octubre 31) Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
- Ley 594 de 2000. Ley General de Archivo. Capítulo V artículo 19.
- Directiva presidencial 04 de 2012 Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política de cero papeles en la administración pública.

## 4. ÁREAS INVOLUCRADAS

Todas las áreas de la organización están involucradas en la implantación de este documento.

## 5. DEFINICIONES

- **Comunicación Oficial Externa Recibida:** equivale a todos aquellos documentos recibidos en la Entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicación Oficial Externa Enviada:** Son todos aquellos documentos recibidos o producidos en desarrollo de las funciones asignadas a las diferentes dependencias de una empresa, independientemente del medio utilizado y que se destinan hacia afuera de la misma.
- **Comunicación Oficial Interna:** Son todos aquellos documentos denominados "Memorandos" producidos o recibidos en desarrollo de trámites internos de la empresa.
- **Devolución Comunicaciones Oficiales:** Son los envíos no exitosos realizados por la empresa, los cuales deben ser entregados al remitente para validación de información de

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

las direcciones, como causa de devolución están: cerrado, desconocido, no existe número, rehusado, etc.

- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera física (papel) en otra, que solo puede ser leída o interpretada en computador. Se realiza la digitalización del oficio remitido con sus respectivos anexos.
- **Distribución de Documento:** contempla aquellas actividades tendientes a garantizar que los documentos sean entregados a la oficina y/o oficinas responsables del trámite.
- **Folio:** un documento que esté escrito en el anverso y dorso de una hoja.
- **Anexos:** Información adicional, adjunta al documento principal como soporte.
- **Oficio:** Comunicación escrita que se utiliza entre las entidades oficiales y otras entidades, personas naturales o jurídicas.
- **Recepción de Documentos:** se refiere al conjunto de operaciones de verificación y control que se deben realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por las personas o entidades.
- **Sistema de Gestión Documental:** SIADOC
- **Principio de Procedencia:** Principio documental de la teoría Archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.
- **Radicación de comunicaciones:** Procedimiento donde se asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de fecha y hora de recibo o envío, con el fin de cumplir con los términos de vencimiento.
- **Registro de comunicaciones:** Procedimiento de como las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas.
- **Sticker:** Etiqueta en la cual identifica la radicación de las comunicaciones oficiales recibidas, enviadas e internas la cual contiene la siguiente información: número de radicado, fecha, hora, anexos, tipo documental, remitente y oficina.

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

## 6. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

- **Correspondencia Interna:** comunicación escrita que surge entre las oficinas de la empresa.
- **Correspondencia Externa:** comunicación dirigida a entidades u organizaciones, donde se emiten políticas, especificaciones que involucra actividades de la empresa.
- **Correspondencia Ordinaria:** trata asuntos generales, memorando comunicativo, donde se informan operaciones administrativas.
- **Correspondencia Confidencial:** informa sobre temas que no deben trascender a otros empleados, requieren de tratamiento reservado y solo tendrán conocimiento ciertos empleados de la empresa.

## 7. TRATAMIENTO CORRESPONDENCIA INTERNA

### • Comunicación Interna:

Cada dependencia generará un comunicado interno por medio del cual se podrá comunicar con las demás dependencias de la empresa, con el fin de requerir información, hacer entrega de documentos, hacer llamados de atención, etc. (Ver anexo No. 1)

Este formato deberá ser distinguido con un consecutivo, el cual será asignado por el sistema de correspondencia SIADOC y se diferenciará de la correspondencia externa enviada y recibida empezando con el número **3** en su consecutivo.

Para poder ser radicada la comunicación interna el sistema de correspondencia necesita que el documento cuente con la siguiente información:

- Ser firmado por el Jefe de cada Área o la persona responsable de dicho documento.
- Utilizar diseño según anexo No. 1
- Debe llevar el nombre de quien proyecta, revisa y aprueba con sus correspondientes aprobaciones en los mismos.

Cada jefe de área será el encargado del seguimiento y tramite de sus oficios internos, teniendo como opción en el sistema SIADOC los reportes y estadísticas que este generará.

### Distribución y Recorridos

El sistema SIADOC generará unas planillas de recorrido, las cuales serán distribuidas de la siguiente manera:

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

1. Recorrido 1 generará una planilla de todos los documentos radicados desde las 4:01 p.m. del día anterior, hasta las 7:00 a.m. del mismo día.
2. Recorrido 2 generará una planilla de los documentos radicados desde las 7:01 a.m. hasta las 11:30 a.m.
3. Recorrido 3 generará una planilla de los documentos radicados desde las 11:31 a.m. hasta las 4:00 p.m.

La documentación física será entregada a las personas correspondientes en los diferentes horarios de recorrido (7:00 a.m., 11:30 a.m. y 4:00 p.m.). Debe tenerse en cuenta que la no entrega física inmediata de los documentos, no afectará el desarrollo de las actividades, ya que una vez radicado el documento, este se podrá visualizar en el sistema SIADOC y se podrá generar la respuesta requerida.

Las únicas personas encargadas o autorizadas para generar planillas de recorrido, son las personas asignadas con el perfil de Radicador o en caso especial los administradores del sistema.

## **8. TRATAMIENTO CORRESPONDENCIA EXTERNA ENTRANTE**

El proceso de la correspondencia externa inicia con la recepción de los documentos que ingresan Caudales de Colombia SAS ESP, como radicados en la oficina y vía correo electrónico.

Todo comunicado que sea recibido por medio del correo electrónico, deberá ser radicado en el Sistema SIADOC por medio del botón radicación y en la opción de medio de correspondencia, debe elegirse correo electrónico, teniendo en cuenta que dicho correo no debe imprimirse, este deberá ser enviado al correo del Radicador en turno con formato PDF, el cual lo radicará y asignará el consecutivo correspondiente.

El consecutivo asignado para las comunicaciones recibidas externas, empezará con numeración 1 así: 1-20XX-1.

La correspondencia externa recibida antes de ser radicada debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe rectificarse que sí, vaya dirigida a la empresa Caudales de Colombia SAS ESP o empresas administradas.
- Sus anexos deben coincidir tanto en el oficio de entrada como en lo que entregan físicamente, por ello debe ir debidamente foliado en la parte inferior derecha del documento; si este enuncia que viene en carpeta, AZ, u otro tipo de medio de almacenamiento este también deberá ir foliado.

Una vez se verifique que la documentación puede ser radicada, se generará el sticker de identificación correspondiente, el cual será incluido en el documento original de entrada y en la

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

copia que se lleva la persona que trae dicha correspondencia, y se escaneará para subir dicha imagen en el sistema; así, la persona responsable del documento podrá visualizarlo mientras se le entrega físicamente en el tiempo de los recorridos.

### **Control de correspondencia**

El control de la correspondencia entrante se llevará a cabo por medio de las 3 planillas mencionadas anteriormente.

Tenga en cuenta que las comunicaciones internas y las comunicaciones recibidas serán generadas en 1 sola planilla, es decir, se verán relacionadas en la misma planilla según el recorrido requerido, las comunicaciones con consecutivo **1** (entradas) y las comunicaciones con consecutivo **3** (internos).

## **9. TRATAMIENTO CORRESPONDENCIA EXTERNA SALIENTE**

### **Comunicados externos:**

Son todos aquellos oficios que se envían o que provienen de entidades u organizaciones externas a la compañía como entes de control, EPS, etc.

Todo comunicado que se remita a otras entidades, deberá ser radicado en la recepción de la empresa con la persona radicadora, la cual le asignará un número consecutivo que empezará con el número **2**, así: 2-20XX-1.

Una vez se tenga radicado el documento, se entregará al mensajero junto con la planilla de recorrido de salida, la cual llevará para control de entrega y devolverá junto con la copia de recibido del oficio, a la persona radicadora.

Las copias de oficina se entregarán 1 vez al día, y su control se llevará a cabo mediante el libro de copias devueltas a oficina, el cual firmará cada persona una vez reciba el documento.

**Nota:** Es competencia de cada área hacer seguimiento de la respuesta de los oficios que envían a radicar. Ejemplo si se envía un contrato para firma la persona encargada del área de contratación es la encargada de hacer seguimiento para que la empresa devuelva el contrato firmado.

### **Distribución y Recorridos**

1. Toda comunicación Externa que vaya a ser radicada en las horas de la mañana, deberá ser entregada el día anterior.

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

2. Toda correspondencia que se entregue a la recepción después de las 8:30 a.m. y hasta la 1:00 p.m. será enviada a radicar en las horas de la tarde.
3. Todo oficio que sea entregado después de la 1:00 p.m. quedará para radicar al día siguiente en el horario de la mañana.

### **Control de Correspondencia**

Para el caso de la correspondencia externa, se tendrán dos planillas de control.

- Planilla de recorrido externo: en la cual quedarán todos los documentos radicados del día anterior y que serán para entrega en las horas de la mañana.
- Planilla de recorrido extraordinario: en la cual quedarán registrados los documentos radicados el mismo día para entregas en la tarde.

**NOTA:** tenga en cuenta que la planilla de recorrido extraordinario será generada en dos casos; para los documentos que sean radicados en las horas de la tarde y para los documentos que deban ser entregados en las horas de la mañana pero que no alcanzaron a ser radicados el día anterior y se radican ese mismo día para entrega.

### **10.ANEXOS.**

Anexo 1: Modelo comunicado interno

|                                                                                   |                                           |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>INSTRUCTIVO DE<br/>CORRESPONDENCIA</b> | Código: IT-26-CA     |
|                                                                                   |                                           | Versión: 05          |
|                                                                                   |                                           | Vigencia: 25-10-2019 |

**ANEXO 1.**

|  <b>CORRESPONDENCIA INTERNA</b> |                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| CONSECUTIVO                                                                                                      |                                               |
| <b>F<br/>I<br/>N<br/>A<br/>N<br/>C<br/>I<br/>E<br/>R<br/>A</b>                                                   | Bogotá, 27 de enero de 2016                   |
|                                                                                                                  | <b>PARA:</b>                                  |
|                                                                                                                  | <b>DE:</b>                                    |
|                                                                                                                  | <b>ASUNTO:</b>                                |
|                                                                                                                  | <b>CONTENIDO</b>                              |
|                                                                                                                  | Atentamente,                                  |
|                                                                                                                  | <b>FIRMA</b><br><b>NOMBRE</b><br><b>CARGO</b> |
|                                                                                                                  |                                               |
|                                                                                                                  |                                               |
|                                                                                                                  |                                               |

Calle 123 No 48 - 72 Bogotá D.C.  
Teléfono: 619 5503 Fax: 619 5500