INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

DESCRIPTOR DEL CAMBIO | ELABORÓ | FECHA VIGENCIA | VERSIÓN
--- | --- | --- | ---
Primera Versión | Yolanda Ramírez Suárez Profesional Contratista de Gestión Documental | 16-06-2014 | 01

CONTROL DE APROBACIÓN

REVISADO: 
Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

Vo.Bo.: 
Cargo: Asesor de Planeación y Sistemas

APROBADO: 
Cargo: Director General
1. INTRODUCCIÓN .................................................................................................................................................. 5
1.1. DEFINICIÓN .................................................................................................................................................. 6
1.2. OBJETIVO ..................................................................................................................................................... 6
1.3. ALCANCE ..................................................................................................................................................... 6
1.4. JUSTIFICACIÓN O BASE LEGAL .................................................................................................................. 6
2. MARCO INSTITUCIONAL ................................................................................................................................. 7
3. DEFINICIONES .............................................................................................................................................. 7
4. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL .............................................. 10
4.1. FORMATOS PARA USO GENERAL DEL INSTITUTO .................................................................................. 10
4.1.1. ACTAS .................................................................................................................................................... 10
4.1.2. CIRCULARES ....................................................................................................................................... 10
4.1.3. MEMORANDO ...................................................................................................................................... 10
4.1.4. OFICIO .................................................................................................................................................. 11
4.1.5. RESOLUCIONES .................................................................................................................................... 11
4.2. TÉCNICAS DE IMPRESIÓN ...................................................................................................................... 12
4.3. TIPOS DE SOPORTES ................................................................................................................................ 13
4.4. NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA .................................................. 14
4.4.1. FIRMAS RESPONSABLES .................................................................................................................... 15
4.4.2. CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES .................................................................................... 15
4.5. BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL ................................................................................................................................. 16
4.5.1. FOTOCOPIAR E IMPRIMIR A DOBLE CARA .......................................................................................... 16
4.5.2. REDUCIR EL TAMAÑO DE LOS DOCUMENTOS AL IMPRIMIR O FOTOCOPIAR .......................................................................................................................... 16
4.5.3. ELEGIR EL TAMAÑO Y FUENTE PEQUEÑOS ................................................................................................................................. 16
4.5.4. CONFIGURACIÓN CORRECTA DE LAS PÁGINAS ............................................................................................................................... 16
4.5.5. REVISAR Y AJUSTAR LOS FORMATOS ................................................................................................................................. 17
4.5.6. LECTURA Y CORRECCIÓN EN PANTALLA ................................................................................................................................. 17
4.5.7. EVITAR COPIAS E IMPRESIONES INNECESARIAS .................................................................................................................. 17
4.5.8. REUTILIZAR EL PAPEL USADO POR UNA CARA .......................................................................................................................... 18
4.6. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES .................................................................................................................... 18
4.7. CONTROL DE COMUNICACIONES OFICIALES ........................................................................................................................... 18
5. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS ............................................................................................................................... 19
5.1. MANEJO DE DOCUMENTOS ESPECIALES ........................................................................................................................... 20
5.1.1. DERECHOS DE PETICIÓN ..................................................................................................................................................... 20
5.1.2. TUTELAS ........................................................................................................................................................................ 20
5.1.3. REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL .................................................................................................................. 20
5.1.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE USUARIOS ................................................................................................. 20
5.1.5. SOBRES CERRADOS .................................................................................................................................................... 21
5.1.6. COMUNICACIÓN SIN FIRMA O ANÓNIMA ........................................................................................................................................ 21
5.1.7. CUENTAS DE COBRO .................................................................................................................................................... 21
5.1.8. CONTRATOS, PÓLIZAS .................................................................................................................................................... 21
5.1.9. SOLICITUDES DE CDP, CRP, CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Y CAJA MENOR ............................................................................ 22
5.1.10. OTROS DOCUMENTOS ............................................................................................................................................. 22
6. COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA ........................................................................................................................................... 22
6.1. LIBRO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA ............................. 23
7. COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA ENVIADA ............................................. 24
7.1.1. CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES ................................ 24
8. COMUNICACIÓN OFICIAL VÍA CORREO ELECTRÓNICO ..................................... 25
9. ENTREGA DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS ................................. 26
10. MEDIOS DE ENVÍO .......................................................................................... 27
10.1. MENSAJERÍA EXTERNA .............................................................................. 27
10.2. MENSAJERÍA CERTIFICADA ....................................................................... 27
10.3. RECORRIDO INTERNO ................................................................................ 27
11. BIBLIOGRAFÍA ................................................................................................ 28
1. INTRODUCCIÓN

La correspondencia es el medio de comunicación por excelencia utilizado entre personas naturales y/o jurídicas.

El presente Instructivo pretende crear herramientas que faciliten la gestión documental en el Instituto Distrital de Turismo con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de sus comunicaciones, además de establecer, organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempo y costos.

Este documento ha sido elaborado en cumplimiento de la normatividad vigente y en aras de promover el programa de Gestión Documental, de acuerdo al Decreto 213 de 24 de mayo de 2007, “Por medio del cual se adoptó el Manual de Identidad Visual corporativa de la administración Distrital y Manual de estilo, producción y elaboración de actos administrativos” Y teniendo en cuenta que la Ley General de Archivos establece en los procesos archivísticos que la gestión de documentos, dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción (radicación), la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos. Finalmente se incluyen recomendaciones con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 04 de la Presidencia de la República Eficiencia Administrativa y Lineamientos Política cero Papel.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta que para que las comunicaciones oficiales puedan ser gestionadas de manera apropiada, es necesario que el Instituto Distrital de Turismo responda y cumpla con las diferentes normas proferidas por el Archivo General de la Nación, la Dirección Archivo de Bogotá, las reglas de la producción documental en las condiciones técnicas óptimas que señalan los Decretos 213 de 2007 y 499 emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá bajo las normas ICONTEC NTC3393 y NTC 3394, Directiva 04 de la Presidencia de la República, Decreto 2609 de 2012, así como de lo establecido en los Art. 5 del Decreto Ley 019: Economía de las Actuaciones Administrativas y Art. 06 Simplicidad de los trámites.
1.1. DEFINICIÓN

Para Efectos de este Instructivo se entiende por correspondencia la comunicación escrita entre dependencias del Instituto Distrital de Turismo y entre éste y el medio externo.

1.2. OBJETIVO

El Instructivo para la gestión de correspondencia establece los lineamientos que permitan cumplir con el Programa de Gestión Documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento y consulta de los documentos en el Instituto Distrital de Turismo.

1.3. ALCANCE

Las normas determinadas en el Instructivo, regirán para las comunicaciones que se produzcan y se reciban en el Instituto Distrital de Turismo y será de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los funcionarios involucrados en el proceso de producción, recibo y trámite de correspondencia.

1.4. JUSTIFICACIÓN O BASE LEGAL

La centralización de la Correspondencia en el Instituto Distrital de Turismo, obedece a la necesidad de establecer pautas y controlar la administración de las comunicaciones, que se generen o que se reciban en la institución y con el fin de adelantar el Programa de Gestión Documental, así:

- Ley 190 del 6 de junio de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a conservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan con el fin de erradicar la corrupción administrativa artículos 27, 77 y 79.”
- Acuerdo 11 del 22 de mayo de 1996 “Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos.”
- La Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.”
- Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades oficiales y privadas que prestan servicios públicos.”
• Decreto 514 de 20 de Diciembre de 2006 "Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público."

• Directiva Presidencial No.04, 3 de Abril de 2012 Eficiencia Administrativa Y Lineamientos de la Política CERO PAPEL en la administración pública.

• Decreto 2609 de 14 de Diciembre de 20120 "Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".

2. MARCO INSTITUCIONAL

• El Instituto Distrital de Turismo es un establecimiento público creado mediante Acuerdo 275 de 2007, adscrito a la Secretaría de Desarrollo Económico, y que tiene por objeto, la ejecución de acciones de fortalecimiento y promoción de las condiciones de Bogotá como destino turístico, así como el posicionamiento del Distrito Capital como destino turístico sostenible.

• Resolución 22 de 2012 el IDT "Por la cual se adopta el Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo (SIGA) en El Instituto Distrital de Turismo".

• Resolución 048 de 2014 el IDT "Por la cual se crea La Unidad de Correspondencia en el Instituto Distrital de Turismo, se determinan y señalan sus funciones y se dictan otras Disposiciones".

3. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Instructivo, se definen los siguientes conceptos así:

• **Actos administrativos**: Expresión de la voluntad de una autoridad pública en ejercicio de la función administrativa, cuya consecuencia es producir efectos jurídicos sobre la situación de las personas. Conforme con el artículo 1° de la resolución 423 de 2002, los actos que suscriba el Alcalde Mayor y el Gobierno Distrital, según su contenido, recibirán la denominación de decretos, resoluciones, directivas o circulares.

• **Archivo Electrónico**: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico funcional del Instituto Distrital de Turismo, acumulados en un proceso natural, en el transcurso de su gestión.
INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

- **Unidad de Correspondencia**: Unidad de Correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

- **Comunicaciones Oficiales**: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una oficina, independientemente del medio utilizado.

- **Comunicaciones oficiales enviadas (Correspondencia Externa Enviada – EE)**: Se conocen como oficios. Son las comunicaciones producidas en cualquier dependencia de las entidades públicas distritales y en las privadas que cumplen funciones públicas y enviadas a otras entidades públicas o privadas y a personas naturales o jurídicas.

- **Comunicaciones oficiales recibidas (Correspondencia Externa Recibida – ER)**: Comunicaciones que ingresan en las entidades públicas distritales y en las privadas que cumplen funciones públicas. Pueden estar dirigidas a la entidad o a los servidores, a través de las redes de correo o entregadas en la ventanilla única. Entre ellas se encuentran los oficios, informes, telegramas, fax, etc.

- **Comunicaciones oficiales recibidas (Correspondencia Interna Enviada –IE e Interna Recibida - IR)**: Comunicaciones que se producen entre las y los servidores de distintas dependencias de la entidad, en desarrollo de sus funciones.

- **CORDIS**: Sistema Distrital de Correspondencia.

- **Direccionamiento**: Enrutamiento de documentos a la dependencia competente.

- **Distribución**: Actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

- **IDT**: Instituto Distrital de Turismo.

- **Líder Administrador de la aplicación CORDIS**: presta el apoyo técnico del aplicativo, manejo y administración de la información. Crea y asigna usuarios, se encuentra vinculado al área de planeación y sistemas.

- **Líder Funcional CORDIS**: controla la funcionalidad del aplicativo. Canaliza los requerimientos, para dar a conocer por escrito al Administrador del Sistema y al encargado del mantenimiento y soporte del sistema, es la persona responsable de Gestión Documental y Archivo.

- **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.
- **Gestión Documental**: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Patrimonio Documental**: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico científico y/o cultural.
- **Soporte Documental**: medios en los cuales se contiene la información según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, orales y sonoros.
- **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 el documento.
- **Recepción**: conjunto de operaciones de verificación y control que una entidad debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural ó jurídica.
- **Registro de Comunicaciones Oficiales**: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados 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.
- **Serie Documental**: Conjunto de unidades documentales de estructura y contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- **Tabla de Retención Documental**: Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo o permanencia en cada fase del archivo.
- **Usuarios CORDIS**: responsables en cada dependencia del manejo y la administración de la correspondencia a través del aplicativo CORDIS.
- **Trámite**: curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.
4. NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

4.1. FORMATOS PARA USO GENERAL DEL INSTITUTO

Los formatos a utilizar son los regulados por el Sistema Integrado de Gestión, los cuales se pueden consultar en la Intranet, Sistema Integrado de Gestión-Procesos de Gestión Documental – Formatos, los mismos fueron diseñados teniendo en cuenta la normatividad vigente.

**Ubicación:**
**INTRANET**
**Sistema Integrado de Gestión**
**Proceso Gestión Documental**
**Formatos**

4.1.1. ACTAS

Es el documento en el que consta lo sucedido, tratado y acordado en las reuniones Celebradas por los diferentes comités y reuniones.

4.1.2. CIRCULARES

Tipo documental con el mismo contenido, utilizado para divulgar internamente a todas las áreas del Instituto Distrital de Turismo actividades, información, normas generales, cambios, políticas, órdenes y asuntos de interés común. Este debe ser generada únicamente por la **Dirección General** quien numerará y conservará el original en su archivo, el área que proyecta conservará una copia original para el expediente correspondiente de acuerdo al tema a tratar. Las circulares serán radicadas por la Dirección General y entregadas por el área que la elaboró, dejando constancia de entrega con nombre claro y fecha de recibido de las áreas.

4.1.3. MEMORANDO

Comunicación escrita, de carácter interno del Instituto Distrital de Turismo que se utiliza para tratar asuntos referentes a órdenes, orientaciones y pautas a las dependencias que agilicen la gestión institucional, de Carácter Informativo, decisorio y operativo, su numeración se establece de acuerdo con el número consecutivo asignado por el sistema de Información CORDIS. Una vez el documento sea ingresado al CORDIS, este será remitido a la oficina de destino y entregado mediante el libro de control de correspondencia.
4.1.4. OFICIO

Son comunicaciones escritas, producidas por las diferentes áreas administrativas del Instituto Distrital de Turismo, utilizadas en las relaciones comerciales entre empresas y personas naturales. De carácter informativo su numeración la establece el aplicativo en forma consecutiva automática. El formato puede ubicarse en la Intranet, Sistema Integrado de Gestión, Proceso Gestión Documental, Formatos, Oficio.

Los oficios deberán ir identificados con el código del área que genera el documento, independientemente de quien firme, esto con el fin de generar control y responsabilidad en su manejo, custodia y organización por el área a cuya serie documental pertenece.

Sin excepción, todo documento que salga de la institución debe ser entregado en la Unidad de Correspondencia, para lo cual las áreas deberán utilizar el libro de control y seguimiento de correspondencia con el fin de dejar constancia de recibido con fecha y hora para realizar el trámite de radicación en los entes externos y de esta manera llevar centralizado el seguimiento y control del mismo.

4.1.5. RESOLUCIONES

Son actos administrativos que definen o resuelven situaciones de carácter particular y concreto.

La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y la oficina encargada de dicha actividad será la Dirección General, quien llevará los controles, y será responsable de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto. Por lo anterior las demás oficinas podrán proyectar Resoluciones, pero no numear las mismas, igualmente imprimirá un único original el cual reposará en la Dirección General, una vez legalizado el acto administrativo se digitalizará y remitirá como copia controlada a las oficinas que lo requieran.

Igualmente para producir documentos debe tenerse en cuenta la respectiva serie y/o subserie documental que estén señaladas en la tabla de retención documental con el fin de registrarse en la identificación de los documentos.

- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser iguales en todas las hojas.
- En la segunda hoja no pueden ir solamente las firmas del remitente, en ese caso se acomoden las márgenes para que aparezcan en una sola hoja.
• Si el oficio lleva dos o más firmas, éstas aparecerán en el orden jerárquico correspondiente en orden descendente u horizontal dejando el de más alto nivel a la margén izquierda.

• En todos los casos se recomienda, para la firma, el uso de tintas esferográficas las cuales presentan estabilidad química, suficiente fluidez y son absorbidas adecuadamente por el papel sin producir manchas. Estos materiales son de fácil consecución y, a largo plazo, significan ahorro en dinero, recursos y tiempo para la entidad.

• Es prioritario prescindir del uso de micro puntas o bolígrafos de tinta húmeda (tinta Roller Ball o pluma de fuente), tales bolígrafos, por la clase de colorantes y solventes que contienen, son solubles en agua, tienden a expandirse y perder su coloración en corto tiempo y, aún en condiciones, presentan pérdida de legibilidad en la información.

De la misma manera en la producción documental se debe tener en cuenta lo siguiente:

4.2. TÉCNICAS DE IMPRESIÓN

“Tintas: deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte. Se conocen como sistemas de impresión los denominados láser y los de inyección.

Se recomienda utilizar cartuchos originales. Para documentos que sean de conservación permanente no se recomienda emplear los sistemas de impresión de matriz de punto” (Concepto técnico Grupo Laboratorio de Restauración, Archivo General de la Nación, 2001).

“Las tintas que se empleen en la generación de documentos de archivo deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

La tinta para escribir debe ser un líquido uniforme, libre de sedimento, materiales en suspensión o elementos extraños; no debe presentar separación de componentes o coagulación.

La tinta debe fluir de la pluma o la respectiva fuente, fácil y libremente sin interrupciones, permitiendo una escritura suave (no abrasiva) y debe secar rápidamente.

El matiz del color de la tinta debe ser uniforme a través de toda la escritura.
La tinta o sus componentes no deben atravesar completamente el papel cuando la escritura se realiza sobre papel bond.

La tinta permanente debe presentar un nivel despreciable de pérdida de color al ser expuesto a la luz del día, rayos ultravioleta o sumergirla en agua o alcohol". (NTC 2223:1986; “Equipos y útiles de oficina. Tinta líquida para escribir

No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda. Estos bolígrafos, por la clase de colorantes y solventes que contienen, son solubles en agua, tienden a expandirse, perder su coloración en corto tiempo; y, aún en condiciones estables de almacenamiento, pueden presentar pérdida de legibilidad en la información". (Archivo General de la Nación. Grupo Laboratorio de Restauración Concepto Técnico, Diciembre 10 de 2004)

4.3. TIPOS DE SOPORTES

De conformidad con el Acuerdo AGN 060 de 2001, Artículo 9° Conservación documental, se adopta las normas relativas a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como la NTC 4436 para papel y la NTC 2676 aplicable a los soportes digitales. "Cartuchos de disco flexible de 90 mm. (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas.

Es recomendable la utilización de papelería con gramaje entre 75 y 90 g/m2, libre de ácido y exento de lignina cuyo valor de pH esté en rango de 7.0 a 8.5 de acuerdo con los aspectos contemplados en la NTC (4436 “Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad”). Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte.

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

“El Papel para escribir e imprimir (papel bond): el destinado a la escritura y a la impresión tipográfica, con buena resistencia al borrado mecánico y con superficies libres de pelusas (“ NT C 1673 “Pape l y cartón: papel para escribir e imprimir”).

Soportes digitales: (“Cartuchos de disco flexible de 90 mm (3.5 pulgadas), características dimensionales, físicas y magnéticas” NTC 2676). Los soportes deben revisarse periódicamente, sea cual sea la tecnología empleada para su conservación y si es de caso deben hacerse migraciones o conversiones a otras
tecnologías más avanzadas que garanticen la integridad de la información guardada y su reproducción exacta.

4.4. NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Con el fin de tener un estricto control sobre el manejo de la correspondencia, ésta adquiere el carácter de centralizada, es decir, que la unidad de correspondencia, bajo la dirección de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y como componente del Subsistema Interno de Gestión Documental y archivo es la única autorizada para tramitar las comunicaciones generadas por las diferentes áreas, ya sea la recepción de toda la correspondencia externa recibida como el envío de las comunicaciones a entes externos en un horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. A 4:30 p.m. para lo cual podrá apoyarse para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que determine el IDT, aplicando los controles necesarios para la entrega de ésta a cada responsable.

La correspondencia interna debe ser centralizada y tramitada por el gestor documental asignado en cada una de las áreas. Por consiguiente, ninguna persona diferente al gestor de correspondencia del área, podrá recibir correspondencia alguna.

Cuando una comunicación no cumpla con los requisitos establecidos en el presente documento no se dará trámite y se hará la devolución a la oficina gestora de la comunicación.

Toda comunicación oficial, tanto interna como externa debe señalar en el Asunto o Referencia el Número de radicado al cual hace referencia, con el fin de llevar control y mantener el vínculo del documento.

Toda correspondencia, tanto interna como externa (memorandos, circulares, oficios), debe tener el pie de firma, el cual se escribe en la parte inferior de la hoja, en un tamaño de letra ocho (8).

Proyectó: Nombre Completo – Cargo
Revisó: Nombre Completo – Cargo
Aprobó: Nombre Completo – Cargo

Todos los documentos para su envío deben estar acompañados de las copias y anexos foliados.

Anexo: Siete (7) Folios - Un (1) DVD
INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

CÓDIGO: AD-I06
VERSIÓN: 01
FECHA DE VIGENCIA: 16-06-2014

No se recibe correspondencia personal, excepto que sea de carácter oficial.

4.4.1. FIRMAS RESPONSABLES

Las firmas autorizadas para la correspondencia tanto interna como externa son las del Director General, Asesores y Subdirectores.

Los proyectos de comunicación externa deben incluir los vistos buenos de quien Proyectó, Revisó, y Aprobó, según el caso. Tanto éstos como la correspondencia interna dirigida a la Dirección deben tramitarse a través de la respectiva Subdirección o área asesora.

La Unidad de correspondencia velará por el estricto cumplimiento de esta norma, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.

4.4.2. CODIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El Instituto Distrital de Turismo de conformidad con el Acuerdo 01 de 2010 realizó la identificación a las dependencias del Instituto, teniendo en cuenta que está debía establecerse de manera estándar acorde con la estructura orgánica creada, igualmente esta codificación identifica todos los elementos de la Gestión documental como son las TRD, series y subseries documentales, Cuadros de Clasificación y Correspondencia para facilitar la identificación de las áreas y agrupación física o intelectual de los documentos generados, la codificación es la siguiente:

<table>
<thead>
<tr>
<th>CÓDIGO</th>
<th>DEPENDENCIA</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>10000</td>
<td>DIRECCIÓN GENERAL</td>
</tr>
<tr>
<td>10001</td>
<td>ASESOR PLANEACIÓN Y SISTEMAS</td>
</tr>
<tr>
<td>10002</td>
<td>ASESOR JURÍDICO</td>
</tr>
<tr>
<td>10003</td>
<td>ASESOR COMUNICACIONES</td>
</tr>
<tr>
<td>10004</td>
<td>ASESOR CONTROL INTERNO</td>
</tr>
<tr>
<td>10005</td>
<td>ASESOR OBSERVATORIO TURÍSTICO</td>
</tr>
<tr>
<td>20000</td>
<td>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DESTINO</td>
</tr>
<tr>
<td>30000</td>
<td>SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y MERCADEO</td>
</tr>
<tr>
<td>40000</td>
<td>SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Por tanto cada área que genere un documento ya sea interno o externo, independientemente de su firma deberá identificarlo con el código correspondiente y ser radicada en el sistema de información o aplicativo de correspondencia con
la codificación del área productora, con el fin de asegurar la responsabilidad en la custodia y manejo de la documentación producida por cada área y que permita el control, responsabilidad y seguimiento de los documentos generados en cada proceso,

4.5. BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

4.5.1. FOTOCOPIAR E IMPRIMIR A DOBLE CARA.
Un mecanismo eficaz para reducir el consumo de papel en la oficina es utilizar ambas caras de la hoja, en lugar de solo una. Cuando se utilizan las dos caras se ahorra papel, envíos, espacio de almacenamiento, se reduce el peso, son más cómodos para, encarpetar y transportar.

Para todos los documentos se deberá utilizar por defecto la impresión y fotocopia a doble cara, con excepción de aquellos casos en que las normas no lo permitan, como requerimientos externos, que exijan el uso de una sola cara de la hoja.

4.5.2. REDUCIR EL TAMAÑO DE LOS DOCUMENTOS AL IMPRIMIR O FOTOCOPIAR
Es recomendable utilizar las funciones que permiten reducir los documentos a diferentes tamaños, que permiten que en una cara de la hoja quepan dos o más páginas por hoja, que para revisión de borradores resulta fantástico. Un amplio porcentaje de las fotocopiadoras modernas tienen la función de reducir el tamaño, situación que deberá verificarse con los proveedores de estos equipos y servicios.

4.5.3. ELEGIR EL TAMAÑO Y FUENTE PEQUEÑOS

Utilizar en las versiones finales o en documentos oficiales las fuentes y tamaños determinados por el Sistema de Gestión de Calidad, teniendo en cuenta las normas relacionadas con estilo e imagen institucional, tipo de letra determinado (Times New Roman), permite aprovechar mejor el área de impresión de las hojas.

4.5.4. CONFIGURACIÓN CORRECTA DE LAS PÁGINAS

Muchas de las impresiones fallidas se deben a que no se verifica la configuración de los documentos antes de dar la orden de impresión. Para evitar estos desperdicios de papel es importante utilizar las opciones de revisión y vista previa para identificar elementos fuera de las márgenes.
4.5.5. REVISAR Y AJUSTAR LOS FORMATOS

Otra estrategia es la de optimizar el uso del espacio en los formatos usados por las dependencias con el fin de lograr usar menores cantidades de papel.

Igualmente se realizará la revisión de los procedimientos para identificar la posibilidad de integrar varios documentos o formatos en uno solo, reducir el número de copias elaboradas, entre otras.

4.5.6. LECTURA Y CORRECCIÓN EN PANTALLA

Durante la elaboración de un documento, es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio de papel es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión.

Los informes o trabajos que requieran ser conocidos por varias dependencias de la institución, serán remitidos por correo electrónico institucional y el físico deberá ser archivados por la dependencia que lo elaboró y corresponderá a esta, el cumplimiento de los procedimientos de archivo, es decir no se imprimirán copias sino solo el original que preservará el área que lo generó.

Cuando se consoliden trabajos o documentos de una comunicación externa la misma deberá hacer alusión específica a lo que remite y no existe obligación de mantener copia del informe en el archivo de gestión, debido a que la responsabilidad es de quien elaboró el documento objeto de acuerdo con sus funciones.

Recuerde que solo se imprime la versión final del documento para su firma o radicación.

4.5.7. EVITAR COPIAS E IMPRESIONES INNECESARIAS

Es importante determinar, antes de crear o generar múltiples ejemplares de un mismo documento, si son realmente indispensables. En la mayoría de los casos, existen medios alternativos para compartir o guardar copias de los documentos de apoyo tales como el correo electrónico, la intranet, repositorios de documentos o carpetas compartidas.
Un ejemplo de impresiones innecesarias puede ser los correos electrónicos, ya que pueden ser leídos en la pantalla y guardar, de ser necesario, en el disco duro del computador. Si no sabe cómo hacer una copia de seguridad de sus correos electrónicos solicite la colaboración de los expertos en informática.

### 4.5.8. REUTILIZAR EL PAPEL USADO POR UNA CARA

Se utilizarán las hojas de papel usadas por una sola cara para la impresión de borradores que sea imprescindible su impresión, toma de notas, impresión de formatos a diligenciar de forma manual, listas de asistencia, memorandos internos.

**Nota:** Se debe tener en cuenta que existen documentos cuya información no debe ser conocida mientras se realiza su trámite, estás no deben reutilizarse, sino destruirse de inmediato para ser reciclada.

### 4.6. RADICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES

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; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato una copia radicada.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el software de correspondencia asignado.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del funcionario encargado de la Unidad de Correspondencia.

La identidad corporativa y los mecanismos de comunicación sólo podrán ser utilizados para tratar asuntos requeridos por la institución y en ningún caso se podrá utilizar para asuntos de tipo personal.

### 4.7. CONTROL DE COMUNICACIONES OFICIALES

La Unidad de Correspondencia, tendrá los reportes del sistema que permiten certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes.
Igualmente en cada una de las áreas los gestores documentales deberán llevar el libro de control de correspondencia donde registrará la entrega de la misma.

5. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Las comunicaciones oficiales que ingresen al Instituto Distrital de Turismo deberán ser revisadas por el responsable de correspondencia verificando la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo en el sistema CORDIS o aplicativo asignado por el IDT, para lo cual no se debe limitar solo al asunto del documento, sino que se complementará la información de forma más detallada a fin de conocer su contenido.

Con respecto a la correspondencia recibida de carácter institucional, se adelantará un estricto control llevado por la Unidad de Correspondencia mediante el aplicativo instalado para tal fin, se generará un reporte por cada área destinataria para esta documentación en la cual se registrarán los datos para proceder a su entrega donde se exigirá la firma, hora y nombre del recibido con el fin de dejar constancia de su entrega.

Toda comunicación oficial Externa Recibida (ER) que se dirija a la Entidad por cualquier medio de recepción tal como Página Web, fax, correo electrónico, personal, servicios de mensajería ó correo certificado, debe ser registrada y radicada en el sistema CORDIS o aplicativo asignado por el IDT para asignarle el respectivo número consecutivo.

El responsable de la unidad de correspondencia deberá revisar el correo info@bogotaturismo.gov.co diariamente en la mañana y en la tarde, una vez identificado el tema del correo asignará un consecutivo en el CORDIS o aplicativo asignado por el IDT, sin imprimir remitirá vía correo institucional informando el número del CORDIS asignado para el respectivo trámite en el área de competencia.

Con el fin de agilizar los trámites al interior del Instituto se clasificarán los temas de competencia de cada una de las áreas para que las comunicaciones recibidas sean remitidas directamente al área que realizará el respectivo trámite, sin importar que estas vengan dirigidas a nombre del Director del IDT a excepción de los requerimientos de las entidades de vigilancia y control, las cuales se remitirán para conocimiento del señor Director.
5.1. MANEJO DE DOCUMENTOS ESPECIALES

5.1.1. DERECHOS DE PETICIÓN

Deben ser remitidos directa e inmediatamente a la oficina de Planeación y Sistemas, donde se remitirá al área de competencia vía correo electrónico, quien proyectará la respuesta y remitirá vía correo institucional al área de Planeación para que se consolide la respuesta en el oficio final, la codificación del documento será 10001 y llevará la firma del asesor de Planeación y Sistemas, esto teniendo en cuenta que esta serie documental pertenece a dicha área donde se llevará a cabo su archivo en la serie correspondiente y custodia de dichos documentos y finalizará el trámite en el CORDIS.

5.1.2. TUTELAS

Deben ser remitidas directa e inmediatamente a Jurídica para su respectivo trámite.

5.1.3. REQUERIMIENTOS DE ENTES DE CONTROL

Deben ser entregadas inmediatamente a la Dirección para su conocimiento donde posteriormente se remitirán al área de competencia, quien proyectará la respuesta con codificación propia, realizando su archivo en la serie correspondiente y custodia de dichos documentos. De todas maneras el documento debe digitalizarse y enviarse vía correo electrónico a Control Interno por ser esta el área de facultada para el seguimiento de los mismos.

5.1.4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE USUARIOS

Se dirigirán directamente al Asesor de Planeación y Sistemas, donde se remitirá al área de competencia quien proyectará la respuesta y remitirá vía correo institucional al área de Planeación para que se consolide la respuesta en el oficio final, la codificación del documento será 10001 y llevará la firma del asesor de Planeación y Sistemas, esto teniendo en cuenta que esta serie documental pertenece a dicha área donde se llevará a cabo su archivo en la serie correspondiente y custodia de dichos documentos y finalizará el trámite en el CORDIS.
5.1.5. SOBRES CERRADOS

Las comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, seleccionarán, radicaran y se dará el trámite correspondiente, a EXCEPCIÓN de:

Todos los sobres cerrados que correspondan a “PROCESOS LICITATORIOS” que se reciban, el responsable de la Unidad de Correspondencia radicará teniendo especial cuidado para que se garantice la reserva del contenido del documento manteniendo el sobre cerrado se dará el trámite correspondiente.

La correspondencia de carácter confidencial, la cual es distinguida por las palabras “CONFIDENCIAL Y/O PRIVADO”, se le debe dar un tratamiento de especial reserva y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario radicando en el Libro de Control y seguimiento de correspondencia y se dejará constancia que corresponde a un sobre cerrado, para los fines de control, se informará de inmediato al destinatario del mismo vía correo electrónico y telefónica para que se acerque a reclamar dicho sobre, a fin de que se dé trámite al mismo.

5.1.6. COMUNICACIÓN SIN FIRMA O ANÓNIMA

Deberá ser remitida y entregada sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se dará trámite a la respuesta, mediante libro radicador.

5.1.7. CUENTAS DE COBRO

Cuando se trate de Cuentas de cobro de Supervisión de contratistas externos y por prestación de servicios, estas deben ser entregadas por el gestor documental, mediante el Libro de Control y seguimiento de correspondencia, por no corresponder a una comunicación oficial no se radican con CORDIS.

5.1.8. CONTRATOS, PÓLIZAS

Cuando se trate de Cuentas de cobro de Supervisión de contratistas externos serán radicados, pero la etiqueta no debe colocarse en el documento, por lo tanto para distribuirlos se debe imprimir por CORDIS “Un Babero” (nota remisoria), el cual trae registrado el radicado, el destinatario, origen y asunto, se debe diligenciar a mano lo que corresponda en cada caso.
5.1.9. SOLICITUDES DE CDP, CRP, CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN O ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS Y CAJA MENOR

No Deben Radicarse en el CORDIS por no corresponder a comunicaciones oficiales, sino a trámites internos, por tanto estos deben ser entregados mediante el Libro de Control y seguimiento de correspondencia.

5.1.10. OTROS DOCUMENTOS

Documentos como folletos, revistas, boletines, correspondencia personal, invitaciones y comunicaciones confidenciales, No Deben Radicarse en el aplicativo CORDIS.

6. COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA

La comunicación interna a utilizar en el IDT es el memorando, la cual se define en el numeral 4.1.1. Formatos para Uso General del Instituto.

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 04 de la presidencia de la República Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública se adoptarán las siguientes medidas:

- Las comunicaciones internas deberán ser enviadas vía correo electrónico, según el tema a tratar, quedando como soporte de estos trámites de correspondencia el acuse de recibo del correo, teniendo en cuenta que el IDT facilita el correo institucional. Las que deban ser impresas (como aquellas que tienen carácter fiscal o disciplinario, entre otras) se hará por las dos caras o en papel reciclado. (Ver en Intranet – Sistema Integrado de Gestión, Sistemas, Documentos SI-I01 Instructivo Impresión por ambas caras). De igual manera estas comunicaciones no se deben elaborar de forma informal, sino que se generar en el formato establecido y bajo los parámetros de comunicación establecidos.

- EL IDT llevará, un solo consecutivo de comunicaciones internas, el cual reposará en la unidad de correspondencia quien será la responsable de conservar y organizar en forma cronológica ascendente de acuerdo con lo normado archivísticamente, ya sea en medio físico o magnético.

- Se debe suprimir las copias informativas a otras áreas cuando éstas no tengan una injerencia directa en el asunto. Igualmente no deberán elaborarse oficios remisorios, por cuanto se utilizará el Libro control y seguimiento de correspondencia como evidencia de la entrega.
INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

- Todas las áreas, deberán llevar como instrumento de control, el libro control y seguimiento de correspondencia donde se registren los trámites dados a la correspondencia, tanto propia de la dependencia, como aquella que por delegación o en virtud de su competencia deban responder, el libro radicador cumplirá con los parámetros fijados acorde con el modelo establecido en el presente documento.
- Aquellas comunicaciones internas que por su naturaleza deben ser realizadas en medio físico (como aquellas que tienen carácter fiscal o disciplinario, entre otras) se radicaran en CORDIS de acuerdo con lo establecido sólo para el área a la que va dirigida; si se requiere que otras áreas conozcan el tema no se fotocopiará, sino que se remitirá para conocimiento del área por correo institucional.

6.1. LIBRO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE CORRESPONDENCIA

Todas las áreas deberán llevar un libro de control de correspondencia o planilla donde se registren los trámites dados a la correspondencia, tanto propia de la dependencia como aquella que por delegación o en virtud de su competencia deban responder, igualmente con el fin de suprimir las comunicaciones remisoras y evitar el uso de papel para la elaboración de documentos que no se requiere, este libro cumplirá con los parámetros fijados acorde con el modelo establecido en el presente documento.

<table>
<thead>
<tr>
<th>1</th>
<th>2</th>
<th>3</th>
<th>4</th>
<th>5</th>
<th>6</th>
<th>7</th>
<th>8</th>
<th>9</th>
<th>10</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>No. de Ítem</td>
<td>No. De CORDIS y fecha de recibido</td>
<td>Hora de recibido en el área</td>
<td>Dependencia remisora y No. de Radicado Externo</td>
<td>Descripción</td>
<td>Fecha de salida de la respuesta o trámite</td>
<td>Hora de salida de la respuesta o trámite</td>
<td>Dependencia Receptor a y Trámite a seguir</td>
<td>Nombr e de quien recibe</td>
<td>Consecutivo o No. CORDIS de Respuesta</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1. Corresponde al registro secuencial del número asignado por cada área.
2. Corresponde al consecutivo asignado por el CORDIS y la fecha de radicación.
3. Registro con hora y minutos del momento en el cual se recibe el documento por parte de los gestores documentales.
4. Área o institución que remite el documento. Y número de radicación del documento recibido de acuerdo con su procedencia.
5. Breve Resumen del contenido del documento.
7. Registro con hora y minutos en del momento en el cual se entrega el...
documento por parte de los gestores documentales al área o responsable del trámite.

8. Corresponde al área donde se remite el documento para su trámite pertinente.

9. Nombre CLARO de la persona que recibe el documento.

10. Es el número de radicado generado cuando se dio respuesta a dicho documento, para control de trámite.

7. COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA ENVIADA

La correspondencia externa es la que se realiza entre el Instituto Distrital de Turismo y otras personas naturales o jurídicas diferente de ella.

Al igual que para la correspondencia recibida, se controlará a través del aplicativo o Software de radicación de Correspondencia CORDIS.

El envío de la documentación solamente se realizará a través del área de correspondencia una vez se verifique que la documentación haya cumplido con los requisitos exigidos, en caso de alguna inconsistencia no se recibe y se devuelve inmediatamente a la persona que lo tramitó o lo proyecta.

Para la producción de la correspondencia externa el tipo de formato utilizado es el oficio.

7.1.1. CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones oficiales se deben entregar al encargado de la Unidad de Correspondencia en original y dos copias, para su respectiva radicación y tramite, remitiendo el original al destinatario, la primera copia, la cual es el original de radicado en el ente externo irá a la serie respectiva de la oficina que genera el documento teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia que solo llevará el consecutivo del IDT reposará en el expediente de consecutivo de comunicaciones oficiales enviadas cuya custodia y manejo estará a cargo de la Central de Correspondencia.

En caso de requerirse copias adicionales para ser distribuidas en algunas unidades administrativas deberá indicarse a quien va dirigida utilizando la codificación indicada por el Instituto Distrital de Turismo. (10000,10001, etc.)

Con referencia a lo normado en el Acuerdo 60 de 2001, los consecutivos de correspondencia estarán organizados en forma numérica ascendente y se archivarán en forma ascendente.
Los Gestores documentales una vez sea entregado el documento radicado en el ente externo deberán hacer el respectivo cierre o finalización del mismo en el CORDIS.

8. COMUNICACIÓN OFICIAL VÍA CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes entre funcionarios, clientes, proveedores, contratistas. Con el fin de maximizar el beneficio y minimizar los riesgos asociados, el Instituto Distrital de Turismo ha creado las siguientes pautas, por favor tener en cuenta que éstas no han sido diseñadas para desalentar la utilización del mismo, sino para asegurar su uso con responsabilidad y discreción a fin de garantizar el adecuado y eficiente funcionamiento del software institucional.

(Ver SI-M03 Manual de Políticas para la administración y uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC, numeral 5.3. Políticas sobre el uso del Internet y el correo institucional).

- Es obligatorio que todas las personas que tienen correo institucional revisen a diario las comunicaciones enviadas por este medio, ya que será su compromiso el trámite de las mismas. Es importante aclarar que la información enviada por los correos institucionales es responsabilidad de cada uno de los remitentes por tanto debe restringirse sólo para uso de las actividades propias de la institución y dar un buen manejo a dicha cuenta de correo.
- Nunca deben considerarse las comunicaciones electrónicas como privadas o seguras. El correo electrónico puede ser almacenado en un número indefinido de computadores y copias de sus mensajes pueden ser reenviados a otros de manera electrónica. Así mismo, correo electrónico enviado a usuarios inexistentes o equivocados implica que este correo sea de conocimiento de terceras personas, por lo anterior se sugiere que la información enviada sea remitida adjunta para evitar su alteración.
- Piense antes de enviar un mensaje. Al redactar un correo electrónico es importante utilizar el mismo cuidado y discreción que se utiliza en otros tipos de comunicación escrita. Una característica y peligro del correo electrónico es que es tratado más informalmente que otro medio de comunicación de negocios. Un mensaje electrónico debe ser breve y debe cuidarse la ortografía y, en general, la redacción del texto.
- El hecho de que en el cuadro inicial esté escrita la dirección electrónica, no significa que después no haya que escribir el nombre del receptor del mensaje,
pues las direcciones de correo no siempre corresponden al nombre del destinatario. Por lo tanto, agregue siempre un corto saludo. (Ej. Apreciada señora Lucía).

- Es obligatorio escribir el asunto. En el asunto resuma el contenido del mensaje (p. Ej. Evaluación conversatorios). Su mensaje debe ser muy breve, máximo cuatro o cinco párrafos. Si va a enviar información extensa, agregue uno o varios archivos.

- El carácter un tanto efímero de la comunicación electrónica no excusa de la elegancia, el protocolo mínimo y las normas gramaticales de cualquier otro mensaje escrito.

- Al final debe agregarse una breve despedida (cordialmente), y el nombre de la persona que envía el mensaje.

- Los correos que recibe deben ser respondidos en un lapso de 24 horas. Los usuarios merecen una respuesta clara y profesional. Atienda a lo que preguntan y responda con exactitud. La imprecisión duplica la carga de trabajo, pues una respuesta incompleta da lugar a más correos. No pierda el control de la cantidad de información que envía.

- Emita mensajes positivos y concisos. Los elementos esenciales para el uso adecuado del e-mail son la actitud positiva para el usuario y el enfoque de sus necesidades.

- Evite emplear mayúsculas para enfatizar un punto.

- En vez de “En respuesta a su solicitud, nos permitimos informarle” escriba: “Como respuesta a su solicitud para que patrocinemos el evento cultural, le informamos” y mencione el número de radicado externo.

- No se deberá imprimir los correos recibidos para realizar su trámite.

9. ENTREGA DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Los gestores documentales de cada área deben hacer entrega a la Unidad de correspondencia de la documentación para enviar a entes externos en el horario estipulado para ello de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. y hasta las 4:30 p.m., para lo cual deberán utilizar el libro de control y seguimiento de correspondencia, con el fin de dejar constancia de recibido en la Unidad de Correspondencia, el responsable recibirá firmando el libro con fecha y hora.

En caso de recibirse documentación fuera del horario establecido se procederá a dar trámite el día siguiente de ser radicado.
10. MEDIOS DE ENVÍO

10.1. MENSAJERÍA EXTERNA

Para el caso de la correspondencia enviada, la Unidad de Correspondencia dispone de apoyo de mensajería en un horario de lunes a viernes, quienes realizan la radicación en los entes externos, saliendo todos los días en un horario máximo de 9:00 a.m.

Las áreas deberán hacer llegar a la unidad de correspondencia la documentación a enviar el día anterior antes de las 4:30 p.m., con el fin de ser despachada el día siguiente.

Vale la pena anotar que se elaborará la relación de correspondencia entregada a través del listado que genera CORDIS el cual deben revisar y firmar los mensajeros en constancia de recibido para trámite de radicación en los entes externos.

10.2. MENSAJERÍA CERTIFICADA

Para el caso de la distribución y envío de la correspondencia por mensajería certificada, las áreas deberán diligenciar el respectivo sobre de manila, y deberán avisar con anterioridad a la persona responsable de correspondencia para su trámite pertinente. Una vez radicado el documento al ente externo se anexará la respectiva guía de entrega al original que reposará en el expediente del área responsable del envío.

10.3. RECORRIDO INTERNO

En este recorrido se realizará la entrega de la correspondencia recibida en la Unidad de correspondencia, al igual que la correspondencia radicada en los entes externos remitida por las diferentes áreas del IDT.

Para el recorrido interno el asignado de distribución de correspondencia deberá realizar dos recorridos a las diferentes áreas en los siguientes horarios en la mañana entre las 9 y 10 a.m. y en la tarde entre las 2:30 a 3:30 p.m. se podrá programar una entrega adicional dependiendo el volumen de documentos ingresados y la prioridad del trámite a seguir, Vale la pena anotar que se elaborará la relación de correspondencia entregada a través del listado que genera CORDIS
el cual deben revisar y firmar los gestores documentales, cuando reciban la correspondencia.

11. BIBLIOGRAFÍA

La Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.”

Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades oficiales y privadas que prestan servicios públicos.”

Decreto 514 de 20 de Diciembre de 2006 “Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.”

Decreto 213 de 24 de mayo de 2007 “Por medio del cual se adoptan el Manual de Identidad Visual corporativa de la administración distrital y el Manual de estilo, producción y elaboración de actos administrativos.”

Directiva Presidencial No.04, 3 de Abril de 2012 Eficiencia Administrativa Y Lineamientos de la Política CERO PAPEL en la administración pública.

Decreto 2609 de 14 de Diciembre de 20120 “Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”.

Guía No. 1 Cero papel en la Administración Pública - BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL