

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

1. OBJETIVO

Gestionar de forma centralizada y estandarizada el registro, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales, de tal manera que se contribuya al desarrollo del Programa de Gestión Documental de la entidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es transversal a todos los procesos de la ESSMAR E.S.P.

La forma de como inicia y finaliza este procedimiento consta de tres (3) momentos, los cuales se describen a continuación:

- **Momento No. 1.** Cuando la comunicación es recibida, el procedimiento inicia con la recepción de la correspondencia y finaliza con desarrollo del seguimiento a las solicitudes entrantes.
- **Momento No. 2.** Cuando la comunicación es enviada, el procedimiento inicia con la verificación, registro y radicación de la comunicación oficial enviada y finaliza el procedimiento archivando la copia de la comunicación en el consecutivo de comunicaciones enviadas.
- **Momento No. 3.** Cuando la comunicación es interna, el procedimiento inicia con la verificación, registro y radicación de la comunicación oficial interna y finaliza el procedimiento archivando la copia de la comunicación en el consecutivo de comunicaciones internas.
- **Momento No. 4.** Cuando es una circular interna, el procedimiento inicia con la verificación, registro y radicado de la circular y finaliza archivando la copia de la circular en el consecutivo de circulares internas.

3. RESPONSABLES

El responsable de la adecuada implementación y ejecución de este procedimiento estará a cargo del líder de Gestión Documental de la ESSMAR E.S.P.

Los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

4. DEFINICIONES

- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrés Maldonado	Nombre: Luis G. Lozanos	Nombre: Andrés Maldonado
Cargo: Técnico Administrativo Fecha: 29/09/2023	Cargo: P.E SIG Fecha: 29/09/2023	Cargo: Técnico Administrativo Fecha: 29/09/2023

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **NURC:** Número único de radicado consecutivo.
- **Oficio:** Léase comunicación Oficial.
- **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.
- **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 contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.
- **Soporte Documental:** Es el medio en el cual se contiene la información, este varía según los materiales y la tecnología que se emplea; además de los archivos en papel podemos encontrar archivos audiovisuales, fílmicos, informáticos, orales, sonoros, etc.
- **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.

5. GENERALIDADES

- Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- El horario para el recibo de la correspondencia será de lunes a viernes, de 8:00 am - 12 pm y de 2 pm a 5 pm.
- El canal oficial para recibir, registrar y radicar cualquier comunicación, carta u oficio entrante en medio electrónico es el correo de correspondencia@essmar.gov.co, si la comunicación, carta u oficio ingresa por otro correo electrónico institucional, el responsable del correo debe enviarlo inmediatamente al correo autorizado para su registro, radicado y seguimiento.
- El canal para solicitar radicados para comunicaciones internas, circulares y comunicaciones enviadas es el correo de radicados@essmar.gov.co.

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

- Por exigencia legal solo las respuestas a entes de control (Superservicios, Contraloría, Procuraduría, Alcaldías, Gobernación) se responderán por el correo de secretariageneral@essmar.gov.co.
- Todas las PQR y disponibilidad de servicios serán remitidos al correo atencionalusuario@essmar.gov.co
- No se radicará y/o enviará comunicaciones sin las respectivas firmas autorizadas en el manual de cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino externo que genere la institución.
- Los NURC están conformados así: código + año + número consecutivo, es decir, para las comunicaciones internas el código es 01, para las comunicaciones recibidas el código es 02 y para las comunicaciones enviadas el código es 03, por ejemplo:
 - o Comunicaciones internas: 01-2023-001
 - o Comunicaciones recibidas: 02-2023-001
 - o Comunicaciones enviadas: 03-2023-001
- Los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales velarán por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, no se podrán reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente la correspondencia, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada.
- Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados.
- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de correspondencia.
- Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.
- Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias en el medio más idóneo, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en el consecutivo de la unidad de correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.
- Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, todas las comunicaciones oficiales deben cumplir con los lineamientos del [GD-F23 Modelo de Comunicaciones Internas](#).
- La correspondencia o comunicaciones de carácter privado, no se abrirán y se le entregarán directamente al interesado.
- Las comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, radicará y se dará el trámite correspondiente, a no ser que se trate de comunicaciones con sello de confidencial, privado, estrictamente personal o mensajes similares, estas se entregarán directamente al interesado.
- Las revistas, folletos y demás comunicaciones de carácter informativo como plegables, publicidad, no se radicarán.
- Este documento hace parte del Sistema Integrado de Gestión de la ESSMAR E.S.P. "SIGES"; se elaboró teniendo en cuenta los lineamientos definidos en la [SI-G01 Guía de Elaboración y Control de Documentos y Registros](#).

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

6.1 Descripción de actividades cuando la comunicación es recibida.

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1.	<p><u>Recepcionar correspondencia:</u></p> <p>Recibe la correspondencia que llegue a la entidad, la registra en GD-F04 Formato de Otros Envíos Recibidos y hace entrega al interesado.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	GD-F04 Formato Registro de otros envíos.
2.	<p><u>Verificar, registrar y radicar comunicaciones oficiales recibidas:</u></p> <p>Verifica que la comunicación está dirigida a la Entidad. Sí NO está dirigida a la entidad, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la descripción del documento en el GD-F02 Formato de Registro y Radicado de Comunicaciones Oficiales Recibidas, y se le asignará un NURC.</p> <p>Nota: Cuando el usuario o peticionario presente personalmente la comunicación, se le entregará de inmediato su copia debidamente radicada, dejando registro de la fecha y hora de recibido.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	GD-F02 Formato Registro y Radicado de Comunicaciones oficiales recibidas.
3.	<p><u>Distribuir la comunicación:</u></p> <p>Distribuye las comunicaciones directamente al interesado por el medio y soporte en que se recibió dejando evidencia de la entrega, es decir, si la comunicación se recibió en físico, se diligencia el GD-F05 Formato de Planilla de Entrega a las Dependencias, si la comunicación se recibió por el correo de correspondencia@essmar.gov.co se distribuye vía correo electrónico.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental Mensajero / Gestión Documental	GD-F05 Formato de Planilla Entrega a las Dependencias.
4.	<p><u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones recibidas:</u></p> <p>Archiva una copia de todas las comunicaciones oficiales recibidas en la serie documental Consecutivo de Comunicaciones Recibida.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	N/A

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
5.	<p>Hacer seguimiento a solicitudes entrantes:</p> <p>Hace seguimiento a las solicitudes que requieran respuesta para ser contestadas en los términos.</p> <p>A los responsables de contestar las solicitudes entrantes que lo requieran, se le enviará por medio del correo de radicados@essmar.gov.co alertas a sus correos electrónicos con cinco (5) y dos (2) días antes del vencimiento de términos para contestar.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	N/A

6.2 Descripción de actividades cuando la comunicación es enviada

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1.	<p>Verificar, registrar y radicar comunicaciones oficiales enviadas:</p> <p>Verifica que la comunicación esté ajustada con los estándares del GD-F22 Modelo de Comunicación enviada. Si NO está ajustada a los estándares, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la descripción del documento en el GD-F03 Formato Registro y Radicado de Comunicaciones Oficiales Enviadas, y se le asignará un NURC.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	<p>GD-F22 Modelo de comunicación Enviada.</p> <p>GD-F03 Formato Registro y Radicado de Comunicaciones Oficiales Enviada.</p>
	<p>Enviar la Comunicación:</p> <p>Envía con el mensajero o por medios electrónicos la comunicación al destinatario.</p> <p>Nota: Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias en el medio más idóneo, remitiéndose el original al destinatario, la primera copia a la serie respectiva de la oficina que genera el documento, teniendo en cuenta los anexos correspondientes y la segunda copia reposará en serie documental consecutivo de comunicaciones enviadas de la unidad de</p>	<p>Técnico administrativo / Gestión Documental</p> <p>Mensajero / Gestión Documental.</p>	<p>GD-F05 Formato de Planilla Entrega a las Dependencias.</p>

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	correspondencia, por el tiempo establecido en su tabla de retención documental. En los casos en los cuales haya varios destinatarios, se elaborarán igual cantidad de copias adicionales.		
	<p><u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones enviadas:</u></p> <p>Archiva una copia de todas las comunicaciones oficiales enviadas en la serie documental Consecutivo de Comunicaciones Enviadas.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	N/A

6.3 Descripción de actividades cuando la comunicación es interna

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1.	<p><u>Verificar, registrar y radicar comunicaciones oficiales internas:</u></p> <p>Verifica que la comunicación esté ajustada con los estándares del GD-F23 Modelo de Comunicación Interna. Sí NO está ajustada a los estándares, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la descripción del documento en el GD-F08 Formato de Comunicación Oficial Interna y se le asignará un NURC.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	<p>GD-F23 Modelo de Comunicación Interna</p> <p>GD-F01 Formato de Control de Comunicaciones Internas.</p>
2.	<p><u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones Internas</u></p> <p>Archiva una copia de todas las comunicaciones oficiales enviadas en la serie documental Consecutivo de Comunicaciones Internas.</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	N/A

6.4 Descripción de actividades cuando la comunicación es una circular interna

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1.	<p><u>Verificar, registrar y radicar comunicaciones la circular interna:</u></p> <p>Verifica que la circular esté ajustada con los estándares del GD-F18 Formato de Circular. Sí NO está ajustada a los estándares, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	<p>GD-F18 Formato de Circular</p> <p>GD-F20 Formato de Registro y Radicado de Circulares Internas</p>

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	descripción del documento en el GD-F20 Formato de Registro y Radicado de Circulares Internas y se le asignará el código de la dependencia más un número consecutivo.		
2.	<p><u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones Internas</u></p> <p>Archiva una copia de todas las circulares internas en la serie documental Consecutivo de Circulares..</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	N/A

7. BASE LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	No. Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
LEY	Congreso de Colombia	142	11 DE julio de 1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones"
ACUERDO	Concejo Distrital	002	18 de marzo de 2016	"Determinar, suprimir, fusionar, crear, reestructurar, modificar o transformar la estructura de la administración Distrital y los entes descentralizados".
DECRETO	Alcaldía Distrital de Santa Marta	282	18 de noviembre de 2016	"Por el cual se modifica el Decreto 986 del 24 de noviembre De 1992, se amplía el objeto de la Empresa de Servicios Públicos de Aseo del Distrito de Santa Marta "ESPA E.S.P." y se Cambia su Denominación por la de Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta "ESSMAR E.S.P"
LEY	Congreso de Colombia	594	14 de Julio de 2000	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
ACUERDO	Archivo General de la Nación – AGD	060	30 de octubre de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros
- GD-P01 Gestión de Comunicaciones Oficiales
- NTC ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- GTC 185:2009 Documentación Organizacional / Estilo y presentación
- NTC 1673: Papel y cartón / Papel para escribir e imprimir

9. REGISTROS Y/O FORMATOS

Identificación		Almacenamiento (Archivo de gestión)		Protección	Recuperación (clasificación para consulta)	Disposición (Acción cumplido el tiempo de retención)
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
GD-F01	Formato de Control de Comunicaciones	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F02	Formato de Registro y Radicado de Comunicaciones Oficiales Recibidas	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F03	Formato de Registro y Radicado de Comunicaciones Oficiales Enviadas	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F04	Formato de Otros Envíos Recibidos	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F05	Formato de Planilla Entrega a las Dependencias	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F06	Formato de Control de Traslado de Documentos Entre Oficina	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F09	Formato acta de Anulación de Comunicaciones Oficiales	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A

 EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	Gestión Documental	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	03

GD-F22	Modelo de comunicación enviada	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F23	Modelo de comunicación Interna	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F18	Formato de Circular Interna	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A
GD-F20	Formato de Registro y Radicado de Circulares Internas	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
01	07/01/2022	N/A	Se cambió el nombre del procedimiento.
		5.	Se añadió la explicación de cómo están conformados los números únicos de radicados consecutivos – NURC.
		6.	Se modifica el Rol / Responsable de cada una de las actividades.
		6.4	Se añadió la descripción de actividades cuando es circular interna.
02	28/04/2023	5.	Se eliminó la generalidad referente a la distribución por medio de correo electrónico.
		5.	Se añadió el nuevo canal para solicitar radicados de comunicaciones internas, circulares y comunicaciones enviadas.
		6.1	Se modificó la actividad 3 una nota aclaratoria sobre la distribución de las comunicaciones según el medio en que se recibió.
		6.1	Se añadió la actividad 5. Hacer seguimiento a las solicitudes entrantes.

11. ANEXOS

SI APLICA.