	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

1. OBJETIVO

Gestionar de manera centralizada y estandarizada el registro, la radicación y la distribución de las comunicaciones oficiales, con el objetivo de contribuir al desarrollo efectivo del Programa de Gestión Documental de la Empresa.

2. ALCANCE

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

La forma en que inicia y finaliza este procedimiento consta de cuatro (4) momentos, los cuales se describen a continuación:

- **Momento No. 1.** Cuando la comunicación es recibida, el procedimiento inicia recibiendo la correspondencia y finaliza el procedimiento haciendo el 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

La adecuada implementación y ejecución de este procedimiento está a cargo del(la) Secretario(a) General y del(la) y el Grupo de Gestión Documental, los responsables (responsable o Rol/Dependencia) de la ejecución de las actividades están identificados en el ítem 6 (Descripción de actividades).

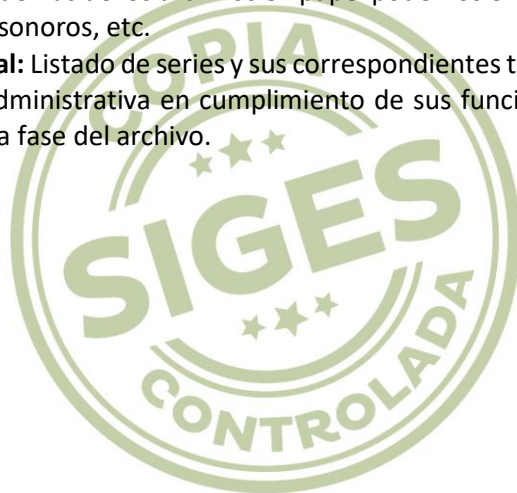
4. DEFINICIONES


- **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.
- **Documento Público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **NURC:** Número único de registro consecutivo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrés Maldonado Valencia	Nombre: Luis Gabriel Lozanos	Nombre: Yeinys Mary Solano Gómez
Cargo: Técnico Administrativo	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Secretaría General
Fecha: 02/01/2025	Fecha: 10/01/2025	Fecha: 10/01/2025

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

- **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.



	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

5. GENERALIDADES

5.1 Confidencialidad

- 5.1.1 Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.

5.2 Horario de Atención

- 5.2.1 La recepción de comunicaciones oficiales se realizará de lunes a viernes, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- 5.2.2 En caso de presentarse comunicaciones urgentes o situaciones excepcionales fuera del horario establecido, la recepción deberá ser autorizada y coordinada previamente con el responsable de la ventanilla única de correspondencia. En estos casos, se deberá garantizar el registro, la trazabilidad y la integridad del documento recibido.

5.3 Canales Oficiales de Comunicación

- 5.3.1 El canal oficial para la recepción, registro y radicación de comunicaciones entrantes en medio electrónico es correspondencia@essmar.gov.co.
- 5.3.2 En caso de que la comunicación, carta u oficio sea recibida por otro correo institucional, el responsable de este deberá reenviarla de forma inmediata al correo oficial mencionado, para su debida gestión, registro y seguimiento.
- 5.3.3 Para la solicitud de radicados relacionado con comunicaciones internas, circulares y comunicaciones enviadas, el canal habilitado es radicados@essmar.gov.co.
- 5.3.4 De acuerdo con exigencias legales, únicamente las respuestas dirigidas a entes de control (superservicios, Contraloría, Procuraduría, Alcaldías, Gobernación, entre otros) deberán ser respondidas a través del correo secretariageneral@essmar.gov.co.
- 5.3.5 Las Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y solicitudes relacionadas con disponibilidad de servicios deberán ser enviadas exclusivamente al correo atencionalusuario@essmar.gov.co.

5.4 Validación de Firmas y Autorizaciones

- 5.4.1 No se radicarán ni enviarán comunicaciones oficiales **sin la firma de los funcionarios autorizados**, según lo estipulado en el Manual de Cargos y las funciones asignadas a cada dependencia.
- 5.4.2 Toda comunicación con destino externo debe estar **debidamente firmada por el responsable autorizado**.

5.5 Estructura del Número Único de Registro de Correspondencia (NURC)

- 5.5.1 El NURC estará compuesto por el **código del tipo de comunicación + año + número consecutivo**, conforme a la siguiente clasificación:
- 5.5.1.1 Comunicaciones internas: **01-año-consecutivo** (Ej.: 01-2023-001)
- 5.5.1.2 Comunicaciones recibidas: **02-año-consecutivo** (Ej.: 02-2023-001)
- 5.5.1.3 Comunicaciones enviadas: **03-año-consecutivo** (Ej.: 03-2023-001)

5.6 Asignación y Control de Radicados

- 5.6.1 La asignación de números de radicación se realizará en estricto **orden cronológico de recepción**, garantizando transparencia y trazabilidad.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

- 5.6.2 **No se permitirá la reserva previa** de radicados, ni se aceptarán números repetidos, corregidos, tachados o enmendados.
- 5.6.3 En caso de entrega personal por parte del usuario del usuario, se deberá **entregar inmediatamente la copia debidamente radicada**.
- 5.6.4 Al inicio de cada año, se reiniciará la **radicación consecutiva a partir del número uno (1)**, utilizando sistemas manuales, mecánicos o automatizados según corresponda.

5.7 Criterios de Validez Documental

- 5.7.1 La comunicación que **no cuente con firma** ni identifiquen al responsable del contenido se considerarán **anónimas** y deberán ser remitidas, sin radicar, a la dependencia competente para definir las acciones a seguir.
- 5.7.2 Las comunicaciones oficiales envidas o saliente en **soporte papel** deberán elaborarse en original y máximo **dos copias**:
- 5.7.2.1 El original se remite al destinatario.
- 5.7.2.2 La primera copia se archiva en la serie documental de la dependencia emisora.
- 5.7.2.3 La segunda copia se archiva en el consecutivo de la unidad de correspondencia, según lo establecido en la Tabla de Retención Documental.
- 5.7.2.4 En caso de múltiples destinatarios, se deberán elaborar las copias adicionales correspondientes.

5.8 Lineamiento de Imagen Corporativa

- 5.8.1 Todas las comunicaciones oficiales deberán cumplir con los lineamientos definidos en los formatos de comunicaciones oficiales (**GD-F22, GD-F23, GD-F18**), con el fin de reflejar una adecuada imagen corporativa.


5.9 Manejo de Comunicaciones Especiales

- 5.9.1 Las comunicaciones de carácter privado o personal no serán abiertas. Estas se entregarán directamente al destinatario correspondiente.
- 5.9.2 Las comunicaciones recibidas en **sobre cerrado** serán abiertas, radicadas y tramitadas, **excepto cuando el sobre indique “confidencial”, “privado”, “estrictamente personal” o similar**, en cuyo caso se entregarán sin abrir al interesado.
- 5.9.3 **Revistas, folletos, plegables publicitarios y demás material informativo** no se radicarán.

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>Verificar, registrar y radicar comunicaciones oficiales recibidas:</u></p> <p>Verifica que la comunicación: 1) Este dirigida a la Empresa, 2) sea competencia de la Empresa, 3) Si la comunicación registra anexos</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	GD-F02 Formato Registro y Radicado de Comunicaciones oficiales recibidas.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	<p>está dirigida a la Entidad, sea competencia d. 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>		
2.	<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>	<p>Técnico administrativo / Gestión Documental</p> <p>Mensajero / Gestión Documental</p>	<p>GD-F05 Formato de Planilla Entrega a las Dependencias.</p>
3.	<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>	<p>Técnico administrativo / Gestión Documental</p>	N/A

6.2 Descripción de actividades cuando la comunicación es enviada

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
1.	<p><u>Verificar, registrar y radicar comunicaciones oficiales enviadas:</u></p> <p>Verifica que la comunicación esté ajustada con los estándares del GD-F22 Modelo de Comunicaciones Oficiales Enviadas. Sí NO está</p>	<p>Técnico administrativo / Gestión Documental</p>	<p>GD-F22 Formato de Comunicaciones Oficiales Enviadas.</p> <p>GD-F03 Formato Registro y Radicado</p>

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	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.		de Comunicaciones Oficiales Enviada.
	<p><u>Enviar la Comunicación</u></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 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>	<p>Técnico administrativo / Gestión Documental</p> <p>Mensajero / Gestión Documental.</p>	GD-F05 Formato de Planilla Entrega a las Dependencias.
	<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 Comunicaciones Oficiales Internas. Si NO está ajustada a los estándares, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la descripción del documento en el GD-F08 Formato de</p>	Técnico administrativo / Gestión Documental	<p>GD-F23 Formato de Comunicación Oficial Interna.</p> <p>GD-F01 Formato de Control de Comunicaciones Internas.</p>

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04


No.	Descripción de la Actividad	Responsable o Rol/Dependencia	Registros
	Comunicación Oficial Interna y se le asignará un NURC.		
2.	<u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones Internas</u> Archiva una copia de todas las comunicaciones oficiales enviadas en la serie documental Consecutivo de Comunicaciones Internas.	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.	<u>Verificar, registrar y radicar comunicaciones la circular interna:</u> Verifica que la circular esté ajustada con los estándares del GD-F18 Formato de Circular Interna . Si NO está ajustada a los estándares, finaliza el proceso. De lo contrario se registra la 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.	Técnico administrativo / Gestión Documental	GD-F18 Formato de Circular Interna GD-F20 Formato de Registro y Radicado de Circulares Internas
2.	<u>Archivar copia de los consecutivos de comunicaciones Internas</u> Archiva una copia de todas las circulares internas en la serie documental Consecutivo de Circulares.	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	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	001	29 de febrero de 2024	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

				entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
--	--	--	--	---

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SI-G01 Guía Elaboración y Control de Documentos y Registros

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 Internas	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-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
GD-F22	Formato Modelo de comunicación enviada	Grupo Gestión Documental	Permanente	Grupo Gestión Documental	Por código y fecha	N/A

 ESSMAR ESP EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL DISTRITO DE SANTA MARTA	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04


GD-F23	Formato 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	15/06/2023	5.	Se añadió (Acuerdo de Confidencialidad y No Divulgación).
		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.
03	29/09/2023	5	Se actualizaron las generalidades.
		6.1	Se eliminó la actividad referente al seguimiento de las respuestas de las comunicaciones oficiales.
		9	Se eliminó el formato GD-F04.
			Se actualizaron los formatos GD-F01, GD-F02, GD-F3.

	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04



	PROCESO	GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO	GD-P01
	PROCEDIMIENTO	Gestión de Comunicaciones Oficiales	VERSIÓN	04

11. ANEXOS

