GUIA N. 3

*Competencia:* TRAMITAR CORRESPONDENCIA DE ACUERDO CON PROCESOS TÉCNICOS Y NORMATIVA

Nombre: TRAMITE DE DOCUMENTOS

RESULTADOS

1. RECONOCER EL ENTORNO DE EMPRESA Y LA RELACIÓN DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS, APLICADAS AL TRÁMITE DE LOS DOCUMENTOS DE OFICINA DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA

2. RECIBIR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS DE ACUERDO CON LA NORMATIVA Y POLÍTICA INSTITUCIONALES.

3. DESPACHAR LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS GENERADOS EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS, TENIENDO EN CUENTA LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

4. CONSERVAR Y PRESERVAR LOS DOCUMENTOS (SOPORTE FÍSICO O DIGITAL) PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS, LA TECNOLOGÍA DISPONIBLE, LA NORMATIVA Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

5. COMPROBAR EL INGRESO Y DESPACHO DE LOS DOCUMENTOS FÍSICOS Y/O ELECTRÓNICOS Y QUE CUMPLAN CON LA NORMATIVA, Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES

**TEMA**: NORMATIVA Y POLITICAS INSTITUCIONALES SOBRE RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS

**RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS**

**Recibo de documentos**

La **Ley 594 de 2000 en su Artículo 22**. **Procesos Archivísticos** establece que es preciso disponer de un control que permita comprobar el recibo y tramitación de los documentos que llegan a la empresa. De lo contrario, es muy difícil establecer responsabilidades por parte de las personas encargadas.

Por tanto, es necesario canalizar el recibo a través de una sola persona u oficina y establecer normas y procedimientos, que sean conocidos por los empleados de la empresa.

**CLASIFICACION DE LA CORRESPONDENCIA:**

La correspondencia que llega a la empresa puede clasificarse en:

- Correspondencia personal
- Correspondencia publicitaria
- Correspondencia empresarial

**1. CORRESPONDENCIA PERSONAL**

En el sobre generalmente, aparece impresa la palabra CONFIDENCIAL o PERSONAL.

**2. CORRESPONDENCIA PUBLICITARIA**

Folletos, revistas o plegables, que llegan a nombre de la empresa, de sus directivos o empleados

**3. CORRESPONDENCIA EMPRESARIAL**

Viene dirigida, con los datos completos, a directivos o funcionarios de la empresa.

**PROCEDIMIENTO A SEGUIR AL RECIBIR**

- **Correspondencia personal**

No debe abrirse. Se imprimirá la fecha de recibo en el sobre y se envía al destinatario.

- **Correspondencia publicitaria**

Si los folletos, revistas o plegables están dirigidos a la empresa, se les imprime la fecha de recibo y se envían a la dependencia interesada de acuerdo con el contenido de la publicación.

Los que vienen dirigidos a personas, se les imprime la fecha en el sobre y se envía al destinatario respectivo.

- **Correspondencia empresarial**

Se verifica si los datos del destinatario corresponden a los de la empresa. Si no es así, se devuelve al mensajero o correo correspondiente.

**APERTURA DE SOBRES**

Para abrir los sobres se utilizan tijeras y se cortan por el lado derecho del sobre, colocando de frente. Luego se procede a comparar:

- La fecha que trae el documento con la impresa por el correo en el sobre. Si son muy distanciadas, es prudente adjuntar el sobre al documento con un gancho de plástico.
- La firma manuscrita del remitente, si no aparece el documento no tiene validez y debe devolverse.
- La dirección del remitente; si no la trae el documento debe registrarse manuscrita en la parte inferior de la hoja.
- La inclusión de anexos u otro documento, si falta o sobran anexos, se debe informar a la empresa remitente; si el mensajero está presente, se devuelve la comunicación.

CONTROL ENTREGA INTERNA DE DOCUMENTOS

| FECHA | HORA | RADICADO | PASA A | FIRMA |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

**DESPACHO DE DOCUMENTOS**

Cuando se tiene centralizado el recibo de la correspondencia, por lo general con el despacho sucede lo mismo, y esta oficina puede recibir y enviar documentos. En este caso, las dependencias no escriben el número y la fecha a la correspondencia que generen, lo hará la oficina encargada.

Deben establecerse normas muy precisas, en cuanto a:

- Presentación de los documentos: estilo, calidad del papel, cantidad de copias, firmas autorizadas, tipo de sobres, formas y horarios de despacho.
- Devolución de documentos: Se debe proceder a devolver la correspondencia cuando presente errores técnicos, ortográficos o mecanográficos, borrones y enmendaduras, anexos incompletos, entre otros.
- Impreso de firmas autógrafas: En originales y copias.

**Consecutivo de correspondencia:**

Es la recopilación numérico-cronológica de todas las copias de la correspondencia despachada. Se conservan en carpetas especiales.

**Descargue de la correspondencia:**

Después de que los documentos han sido tramitados, vuelven a la dependencia que los generó; cuando se han respondido, deben ser descargados en la Hoja de Registro de Correspondencia Recibida, completando las ultimas casillas del formato. Después de estos procedimientos la oficina productora procede a realizar el archivo físico de acuerdo con la serie documental respectiva.

**Control de mensajería**

Tanto para entregas internas como externas, deben llevarse un control de mensajería.



| HIDROSANITARIAS FREDY TORRES SAS | | |
|---|---|---|
| | CONTROL DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS | CODIGO: FT-SST-01<br>FECHA: 1/04/2019<br>VERSION: 1 |

| CODIGO DOCUMENTO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN/ FECHA DE VIGENCIA | ENTREGADO POR | | RECIBIDO POR |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | FECHA (dd/mm/aa) | NOMBRE Y APELLIDO | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

**DESPACHO Y RECIBO DE DOCUMENTOS ELECTRONICOS**

El proceso de recibo y despacho de documentos electrónicos funciona de la misma forma que el físico con la diferencia que las entradas y salidas se deben registrar en un programa con el que debe contar la empresa para que sea de forma digital, teniendo en cuenta que los documentos digitales cuentan con características diferentes, que se presentan a continuación

- Carácter Interactivo: El documento electrónico permite que el usuario pregunte por contenidos, ingrese comentarios, modifique o agregue contenidos. El documento digital puede, además reaccionar ante exigencias del lector, por ejemplo, pueden cambiar aspecto del formato a petición de quien lo consulta, presentar parte de la información que contiene como respuesta a preguntas, o hacer que determinados programas subyacentes corran cuando el usuario manipule lugares, señales o aspectos del documento.

- Carácter multimediático: Los documentos digitales permiten integrar en un solo ambiente información registrada en forma de texto, de imágenes fijas o en movimiento, y de sonido; Los documentos digitales permites que quien los elabora, combine distintas formas de presentar información en un solo, documento. Puede combinar texto, imágenes y sonido
- Carácter Hipertextual: Los documentos tradicionales obligan a lecturas lineales: en un libro se lee desde la primera página hasta la última, en un documento electrónico es posible establecer relaciones entre una palabra o una frase que aparezca en un lugar, Párrafo, página o sección; De hecho, en un documento digital, es posible establecer relaciones entre palabras, frases, imágenes, textos o sonidos ubicados en un documento e información textual.

**ACTIVIDAD**

Descripción de la actividad: reunirse en grupo de dos máximos tres personas para realizar los siguientes puntos, presentar en fotos o videos.

1. De acuerdo al proceso de recibo de documentos mediante un ejemplo diligenciar el formato control de entrega de documentos.
2. De acuerdo al proceso de entrega de documentos mediante un ejemplo diligenciar el formato control de distribución de documentos.
3. Luego de ver el video de archivo expedientes, elaborar un ejemplo con una carpeta donde se pueda observar orden cronológico, ubicación en la carpeta de los documentos como los ganchos legajadores y foliación de los mismos. https://www.youtube.com/watch?v=DGRZsfzGE9Y

**Ambiente Requerido:** Ambiente convencional, ambiente con computadores, biblioteca
**Materiales:** Computadores con internet, tableros, usb, marcadores, lápices, borradores, cuaderno.

Nota: Actividad realizada en aula de clase, revisada por la instructora, si el aprendiz no pudo realizar la actividad entregar al correo electrónico ldsespitia@gmail.com al WhatsApp 3106724287

**¡¡Éxitos!!**