

RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS

El artículo 21 del título quinto de la Ley General de Archivos de Colombia señala que las entidades deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes en cuya aplicación deberán observarse los principios y los procesos archivísticos.

La gestión documental es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al eficiente, efectivo y eficaz manejo de los documentos desde el mismo momento de su producción o recepción hasta la disposición final, buscando que se cumpla el fin último de los archivos, es decir que estén al acceso y a la consulta de todos los ciudadanos e instituciones.

La normalización es un punto clave para establecer un programa de gestión documental. En primera instancia la normalización en la producción de los documentos nos dirige a determinar en que soportes se deben elaborar los documentos, cuál será la presentación de esos soportes, de que manera se normaliza la elaboración de los textos, etc. Es preciso indicar que existe desde el año 1997 la Circular 002 del Archivo General de la Nación de Colombia, en la cual se advierte sobre la posibilidad de utilizar tecnologías de punta para la producción de documentos y la Ley 527 de 1999 por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.

En cuanto a la recepción y distribución de los documentos, estos son elementos importantes a tener en cuenta por los archivistas para establecer los aspectos a normalizar, ya que se debe tener en cuenta que la producción documental no solo empieza cuando en la misma institución se generan documentos, sino incluso cuando se reciben, lo que indica un control en la recepción y distribución, y de esta manera poder dar a los ciudadanos respuesta sobre el estado de sus trámites de una manera diligente. El decreto 2150 de 1995 incide en la necesidad de reforzar las oficinas de correspondencia que se identifican en su artículo 32 como ventanillas únicas. Esto debe llevar a las entidades a que cuenten con un sistema centralizado de correspondencia, así como con la infraestructura básica que les permita atender eficientemente la recepción y distribución de los documentos.



Unidades de Correspondencia

El artículo 3 del Acuerdo 060/2001 del Archivo General de la Nación de Colombia, especifica que: “las entidades deberán establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

Cuando existan regionales, deberán contar con unidades de correspondencia en cada una de sus sedes y si existen varias sucursales en una misma ciudad, la entidad determinará conforme a sus necesidades, si centralizan en una de ellas la recepción de las comunicaciones oficiales, o si en cada sede, habrá unidad de correspondencia. En todo caso, se debe propender por el control y normalización unificado en cada entidad.

Las unidades de correspondencia, deberán contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública”.

Normalización

Para cumplir a cabalidad con las disposiciones legales, es necesario que cada entidad normalice los procedimientos de recibo y despacho de documentos puesto que, es imposible hablar de efectividad y eficiencia en los sistemas de producción, trámite y almacenamiento de los documentos si no se establecen unos procesos técnicos que demuestren eficiencia, eficacia e identidad institucional.

La normalización está orientada a cumplir los siguientes requisitos:

- Clase de correspondencia que se maneja en la entidad
- Uso o finalidad que se le dará
- Requisitos de presentación formal

- Trámite
- Normas legales de conservación

Los procedimientos de recibo y despacho de documentos se normalizan de acuerdo con el tamaño, organización de cada entidad y el flujo de la documentación, de dos formas:

- **Manual**
- **Electrónica:** mediante un programa o software de correspondencia. Si este programa se encuentra en red, todas las dependencias pueden incluso observar desde sus pantallas la situación de las comunicaciones que requieren.

Clasificación de las comunicaciones

Según el destinatario las comunicaciones se clasifican en:

- **Comunicaciones externas:** son las que se cruzan entre las entidades o instituciones y entre éstas y personas naturales o viceversa.
- **Comunicaciones internas:** son las que se cruzan entre las dependencias de la misma entidad o entre funcionarios, dentro de la misma sede o fuera de ella, en cumplimiento de sus funciones o para cumplir alguna instrucción.

El artículo 7 del acuerdo 060/2001 establece que: “para las comunicaciones internas de carácter oficial, las entidades deberán establecer controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las mismas, utilizando los códigos de las dependencias, la numeración consecutiva y sistemas que permitan la consulta oportunamente, ya sean éstos, manuales o automatizados”.

A continuación se relacionan los pasos para el recibo y despacho de documentos a la luz del Acuerdo 060/2001 del Archivo General de La Nación de Colombia, por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.



RECIBO DE DOCUMENTOS

El recibo de documentos es una de las tareas más importantes y definitivas en la utilización y tratamiento de las comunicaciones empresariales. Por lo tanto se debe crear un control que permita comprobar el recibo y la tramitación de las comunicaciones recibidas, estableciendo responsabilidades por parte de las personas encargadas de esta labor.

El correo que llega a las empresas por los distintos medios (personal, mensajero, buzón, correo normal y electrónico, fax, etc.) debe ser canalizado por una dependencia o persona, según el tamaño de la organización y el flujo documental.

Por la variedad de documentos que diariamente llegan a las entidades, se debe normalizar el procedimiento para su manejo y control.

Pasos para el recibo de documentos

1. Recepción

Consiste en recibir las comunicaciones provenientes de distintas fuentes y diversos conductos, estos conductos pueden ser directos o indirectos.

Las comunicaciones que son entregadas por la persona interesada (o su representante) y mensajeros en la ventanilla de la Unidad de Correspondencia, se denominan de recepción directa; y la recepción indirecta es la que se recibe por correo y/o medios electrónicos.

La recepción se fundamenta en una labor de inspección que no es más que la revisión de los documentos para determinar:

En las comunicaciones de recepción directa:

- Si la comunicación está dirigida a la empresa o a un funcionario de ella
- Si se trata de una comunicación oficial
- Si el sobre o empaque viene en buen estado.

En las comunicaciones de recepción indirecta:

- Si el asunto del que trata le compete a la dependencia a la que va dirigida
- Si están firmadas
- Si la fecha es actual
- Si en la comunicación se cita el domicilio del remitente
- Si se menciona la remisión de anexos, que estos estén completos.

2. Clasificación

Consiste en separar los documentos recibidos en los siguientes grupos:

- **Comunicaciones oficiales.** Según el artículo 2 del Acuerdo 060/2001: “son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.”

Este grupo es conocido con el nombre de **documentos radicables.**

- **Comunicaciones personales.** En el artículo 2 del Acuerdo 060/2001 las definen como: correspondencia, y 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.”

Es importante anotar que cada entidad por norma interna, autoriza o prohíbe el trámite de comunicaciones personales.

- **Documentos contables**
- **Folleto, revistas y publicaciones**
- **Propaganda**

Estos últimos grupos reciben el nombre de **documentos no radicables**

Con los documentos **radicables** se siguen los pasos que se describen a continuación, para los documentos **no radicables** se efectúan controles que se describen más adelante.

3. Apertura

Se trata de la apertura del sobre o empaque de las comunicaciones oficiales, para la extracción del documento y de sus anexos.

4. Revisión

Según el artículo 10 del Acuerdo 060/2001: “las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.”

Dicho artículo en su párrafo establece que: “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.”

5. Radicación

Radicar es ubicar. Decimos por ejemplo, que una persona está radicada en Bogotá cuando vive en Bogotá, o en Medellín cuando vive en Medellín.

Para efectos de correspondencia, radicar un documento es situarlo en la empresa.

Según el artículo 2 del Acuerdo 060/2001: “radicación 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.”

Procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales

La radicación se efectúa mediante la impresión de un sello que, al imprimírselo al documento, indica que es de propiedad de la empresa.

Este sello se conoce con el nombre de **sello radicador** y puede aplicarse al documento en forma manual, mecánica o sistematizada.

La radicación de los documentos oficiales es importante porque con ella se ubica o matricula oficialmente el documento en la empresa, indicando el número de orden en que se recibió, la fecha en que fue recibido, quien lo atendió, si se le dio respuesta y en que fecha, además permite obtener otros datos como su situación actual, es decir si se encuentra aún en algún trámite o en que serie se encuentra archivado.

Según el artículo 5 del Acuerdo 060/2001: “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.”

Así mismo, el párrafo de dicho artículo establece que: “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.”



Sello Radicador

Número de radicación:	_____
Fecha de recibo:	_____
Pase a:	Atendido
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Respuesta No:	Fecha:
_____	_____
Archivado en:	_____

55 x 6 cms

Según la Norma Técnica Colombiana (NTC), el espacio para estampar el sello radicador es la zona 3 que corresponde al extremo superior derecho del documento.

6. Registro

Una vez se han radicado las comunicaciones oficiales, se procede al registro que consiste en la anotación de los datos más significativos de la comunicación en un formato de registro para su control y trámite dentro de la entidad.

Según el artículo 2 del Acuerdo 060/2001: “el 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.”



7. Distribución o reparto

Una vez registradas las comunicaciones oficiales, se procede al reparto y distribución de las mismas, a las oficinas que deben atenderlas o tramitarlas.

En una entidad pequeña, donde la secretaria es la responsable del recibo de la documentación, es ella misma quien hace las entregas personalmente ya que por lo regular el personal está ubicado en oficinas contiguas o despachos colectivos y por lo tanto su desplazamiento es un área muy limitada.

Las entidades que cuentan con una oficina de archivo y correspondencia, normalizan la entrega de la documentación entre oficinas, por medio de un mensajero interno o patinador, el cual hace recorridos en horas fijas.

Para asegurar la reserva de los documentos, estos se envían entre sobres de manila o carpetas plásticas, debidamente marcados y acompañados de un formato de control de entrega de correspondencia.

Control de correspondencia en trámite

Este control consiste en vigilar que las comunicaciones sigan su curso normal sin demora ni extravío en toda la secuencia del trámite.

Una vez entregadas las comunicaciones recibidas a la dependencia u oficina que debe atender el asunto, es función de la oficina encargada del recibo y despacho de documentos hacer el seguimiento de su tramitación, para ello se utiliza un formato recordatorio de correspondencia recibida y en tramitación.

Cuando una dependencia requiere traspasar documentos a otra para que los atienda o se entere de su contenido, se emplea un formato aviso de traspaso de documentos para informar a la oficina de correspondencia y archivo para que esta actualice el registro.

En este aspecto, el artículo 8 del Acuerdo 060/2001 establece que: “Las unidades de correspondencia, elaborarán planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas.

Es importante anotar que cada entidad normaliza el diseño de sus formatos de registro y control, de acuerdo con sus necesidades y con los requerimientos legales.

Documentos no radicables

Estos documentos no siguen el mismo trámite que acabamos de estudiar para los documentos radicables, solo se les sigue un control para sustentar la entrega a las dependencias que deben atenderlos. En este grupo se encuentran:

- **Comunicaciones personales:** estas no deben abrirse, simplemente se les imprime la fecha de recibo en el sobre, y se les estampa un sello con la siguiente observación:

Si no es personal, favor devolver al departamento de Administración de Documentos para su tramitación.

7 x 1,5 cms

- **Documentos contables:** estos documentos requieren un tratamiento especial, puesto que su trámite es diferente al de la correspondencia ordinaria.

En el momento de su recepción se verifica que cada documento cumpla con los requerimientos establecidos por el departamento encargado de su tramitación, y se controlan mediante un formato (control de documentos contables) que permite hacer seguimiento especial de su recorrido.

- **Folletos, revistas y publicaciones:** este material hace parte de una unidad de información diferente al archivo, pero el control de su rotación es función de la dependencia encargada del recibo y despacho de documentos.

Cuando el material impreso que se recibe hace parte de una suscripción o viene dirigido a la empresa, se controla su rotación mediante un formato (rotación de folletos y revistas) que se adhiere a la portada o primera página de la publicación.



Si las publicaciones están dirigidas a título personal, se les imprime la fecha de recibo y se entregan directamente a la persona interesada.

- **Propaganda:** estos documentos no requieren de ningún control especial, en el momento en que se reciben se determina si son de interés para alguna de las dependencias u oficinas y se relacionan en el control de entrega de correspondencia.

Amig@ Estudiante:

Recordemos que, cada entidad normaliza el diseño de sus formatos de registro y control, de acuerdo con sus necesidades y con los requerimientos legales.

En el desarrollo del tema que se presenta en el ambiente virtual encontrarás una propuesta del formato (con su respectivo instructivo de diligenciamiento) que apoya cada procedimiento a medida que se detalla. También puedes encontrarlos en el botón documentos de la plataforma Blackboard, agrupados por procedimiento. Así:

Recepción de Documentos:

- Registro de Correspondencia Externa Recibida
- Registro Interno de Correspondencia Recibida
- Rotación de Folletos y Revistas
- Control de Documentos Contables
- Control de Correspondencia Interna Enviada
- Recordatorio de Correspondencia Recibida y en Tramitación
- Aviso de Traspaso de Documentos



En resumen tenemos que:

PROCEDIMIENTO PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

