

RECIBO Y DESPACHO DE DOCUMENTOS

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.

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.

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

NORMALIZACIÓN

- 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:

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.

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.

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

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.

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

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.

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

PASOS PARA EL RECIBO DE

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**
- **Folletos, revistas y publicaciones**
- **Propaganda**

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

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

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.

PASOS PARA EL RECIBO DE PASOS PARA EL RECIBO DE

3. APERTURA

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

DOCUMENTOS

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.”

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

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.”

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

PROCEDIMIENTO PARA LA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS 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.

PASOS PARA EL RECIBO DE

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.

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

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.”

PASOS PARA EL RECIBO DE DOCUMENTOS

PASOS PARA EL RECIBO DE

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.