

ESTÁNDAR DE PROCEDIMIENTO.

PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN (GIF).

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS.

OBJETIVO GENERAL: Establecer criterios para recibir la información primaria que ingresa a la Empresa Social del Estado de manera uniforme y ordenada.

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Clasificación Documental:** es el conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.
- **Comunicado:** Dar a conocer públicamente algo o una noticia, decisión u opinión, especialmente el que se envía a un medio periodístico.
- **Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la entidad, independientemente del medio utilizado.
- **Comunicación Oficial Confidencial:** Las comunicaciones oficiales confidencial es aquella que está marcada con la palabra "CONFIDENCIAL" y que requiere por lo tanto un tratamiento de especial reserva por parte de los responsables de su tramitación. Estas comunicaciones oficiales se envían al destinatario sin destapar.
- **Correo Electrónico:** (O, en inglés E-mail) Es un servicio de red para permitir a los usuarios enviar y recibir mensajes instantáneos mediante sistemas de comunicación electrónicos. Principalmente se usa este nombre para denominar al sistema que provee este servicio en Internet, mediante el protocolo SMTP, aunque por extensión también puede verse aplicado a sistemas análogos que usen otras tecnologías.
- **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario.
- **Correspondencia Enviada:** Es todo aquel documento que sale de una oficina o institución y que se divide en correspondencia interna y externa y que soporta un número de registro consecutivo, cronológico y que es jurídicamente probatorio.
- **Correspondencia Interna:** Es la que se cruza entre las diferentes dependencias de una institución. Que generalmente son memorandos y carga un mensaje o asunto de ordenes delegadas y sirve no solo a nivel interno, si no a nivel externo.
- **Correspondencia Externa:** Es la que se cruza entre entidades, es decir es la que sale de una institución y que generalmente es motivada por una radicación, y responde a asuntos importantes para la entidad, su estilo es individual tipo oficio.
- **Distribución:** Enviar al destinatario con el formato Planilla de Entrega de Documentos, que imprime el sistema (Inicialmente Hoja de Excel) con los datos del número del radicado; quien lo recibe firma como constancia del hecho. Esta persona que recibe verifica en el sistema que estos radicados estén dirigidos a su área (Jefe), y cuando el Jefe quiera distribuir esta información entre los funcionarios que la tramitarán, hará los correspondientes traslados en el sistema.
- **Documento Original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

DEFINICIONES O REFERENCIAS:

- **Embalaje:** Caja o cubierta con que se resguardan los objetos que han de transportarse.
- **Expediente:** Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.
- **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
- **Papel Membrete:** Es aquel que incluye, impresos, el nombre y el logotipo o algún otro diseño de una compañía o institución.
- **Programa de Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objetivo de facilitar su utilización y conservación.
- **Proceso de Recepción de Documentos Internos y Externos:** Es el conjunto de operaciones de verificación y control que realiza una entidad pública o privada en la admisión de documentos, tanto de forma interna como externa, que son remitidos por una persona natural o jurídica.
- **Radicación:** Es la acción por la cual la persona encargada de recibir la correspondencia le da al documento un número que debe ser consecutivo y cronológico, es decir que el número de radicación debe corresponder a una fecha específica. Número único e irrepetible.
- **Radicación de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad asigna un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley.
- **Registro de Comunicaciones Oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, la entidad ingresa en su sistema de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas.
- **Revistas, Folletos y Publicaciones:** Son publicaciones que se reciben como material de canje bibliotecario, a este material se le lleva un control donde se registra el título, ciudad, volumen, año, subtítulo, periodicidad, editorial o imprenta.
- **Selección Documental:** con el proceso de adquisición de documentos, esto es, se considera como tarea exclusiva de la primera fase del proceso documental.
- **Sello Fechador:** especie de sello con motivos móviles que permite alterar manualmente la fecha a ser marcada en el papel.
- **Sello Numerador:** tipo de sello en el que es posible, a través de motivos móviles, efectuar la numeración secuencial, en la que luego de cada marcación los motivos se mueven automáticamente al número siguiente, lo que facilita la continuidad del trabajo hasta el final.
- **Taquilla Única:** Ventanilla, despacho o recepción de documentos oficiales para una entidad con el fin de ser radicas.

RESPONSABLE (S) DEL PROCEDIMIENTO:

- Secretario (a).
- Auxiliar Administrativa de Archivo

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

CONDICIONES:	MATERIALES NECESARIOS:
<ul style="list-style-type: none"> Ingreso de documentos (Información Primaria). Radicación de la correspondencia. Organizar los documentos para su distribución. 	<ol style="list-style-type: none"> Insumos y suministros de oficina. Computador y software. Planillas y formatos para registro de la correspondencia Sellos numerador y fechador.

PASOS ESTABLECIDOS EN EL PROCESO - CICLO PHVA			
CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
P	1. Elaborar Plan para Administración Documental'	1.1. Establecer las Necesidades: La Auxiliar Administrativa de archivo y la secretaria de la gerencia deben de Identificar las necesidades para el manejo del proceso de gestión documental.	✓ Informe de necesidades
		1.2. Informe de necesidades: La Auxiliar Administrativa de archivo y la secretaria presentan a la gerencia para estudio y aprobación un del plan de manejo del proceso de gestión documental.	✓ Informe ✓ Oficio
		1.3. Aprobación del Plan para el manejo del Archivo: El Gerente procede a revisar, ajustar y aprobar el plan de acuerdo con las necesidades de la entidad.	✓ Plan de manejo de archivo.
H	2. Administrar la Correspondencia Oficial Externa e Interna.	<p>2.1. Recibir las Comunicaciones Oficiales internas o externas en la Taquilla única: La secretaria de la gerencia encargada de la Taquilla única del Hospital recibe las comunicaciones así:</p> <p>a. Las comunicaciones oficiales para enviar se deben elaborar en original (para destinatario) y una copia (para la oficina productora). Estas comunicaciones oficiales se deben acompañar de los respectivos anexos, deben venir con código de la dependencia o áreas, firmadas todas las copias, con tinta negra, no puede tener tachones, borrones o enmendaduras, si es para enviar a entidad externa, debe estar acompañada de su respectivo sobre debidamente los datos y dirección correcta del destinatario, y debe venir sin fecha para que corresponda al día en que se va a despachar y permitir mantener actualizado el consecutivo.</p> <p>b. Recibe de las oficinas de correo, entidades y personas externas, las comunicaciones oficiales (también puede ser vía fax o correo electrónico). Estas comunicaciones oficiales se deben acompañar de los respectivos anexos</p>	✓ Planilla de recepción de documentos

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
H	2. Administrar la Correspondencia Oficial Externa e Interna	<p>2.2. Clasificar las Comunicaciones Oficiales Externas: Si las comunicaciones oficiales llegan marcadas como "CONFIDENCIAL", sin abrir el sobre, se coloca el sello "SI NO ES PERSONAL FAVOR DEVOLVERLO A LA OFICINA DE LA SECRETARIA".</p> <p>Si llegan libros, folletos y publicaciones seriadas (revistas) se les coloca el sello de recibido en la carátula de la primera página y se coloca en el lugar indicado.</p> <p>Si la comunicación oficial es oficial se abre, se verifica los anexos anunciados y se continúa con el paso 2.3, radicación de la comunicación oficial.</p>	<p>✓ Planilla de recepción de documentos</p>
		<p>2.3. Radicar las Comunicaciones Oficiales: Colocar el sello de radicación en la parte superior derecha del original y en la copia.</p> <p>a. Se ingresan los datos en la Planilla de Control de comunicaciones oficiales recibidas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hora: se anota la hora de llegada de la comunicación. • Fecha Oficio: Se anota la fecha de elaboración de la comunicación • Fecha Recibo: Se anota la fecha de recibida la comunicación. • Radicado número: Se anota el número consecutivo que aparece en la parte superior del sello de radicación. • Entidad o persona: El nombre de la entidad o persona que envía la comunicación. • Referencias o resumen: "se registra la síntesis fácilmente comprensible del tema o asunto tratado en la comunicación. • Anexos: Si tiene se anota el número de anexos. • Ciudad: Se anota de donde viene dirigido el documento. • Requiere respuesta: "si" "no": Se anota si la comunicación oficial recibida requiere respuesta. • Fecha límite de respuesta: Se coloca la fecha máxima en la que se debe responder la comunicación. (Derechos de petición). • Repartido a: Se anota el nombre de la dependencia del Hospital a quien se envía la comunicación. • Firma: Firma el que recibe la comunicación. • Observaciones: Se anota cualquier otra información que se requiera 	<p>✓ Planilla de recepción de documentos</p>
			<p>✓ Planilla de Control de comunicados oficiales recibidas</p> <p>✓ Sello de radicado y numerador</p>

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
H	2. Administrar la Correspondencia Oficial Externa e Interna	<p>b. Se ingresan los datos en la Planilla Control de comunicaciones oficiales enviadas así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radicado de recibo: Se anota el número de radicado de recibo de la comunicación. • Fecha de recibo: Se anota la fecha recibo de la comunicación. • Radicado de entrega: Se anota el número de radicado de la comunicación que se envía. • Entidad o persona: El nombre de la entidad o persona que envía la comunicación. • Lugar: Se anota para donde va dirigido el documento • Área que envía: Se anota el nombre de la dependencia del Hospital que envía el documento. • Referencias o resumen: Se registra la síntesis fácilmente comprensible del tema o asunto tratado en la comunicación. • Anexos: Si tiene se anota el número de anexos. • Repartido a: Se anota el nombre de la dependencia del Hospital a quien se envía la comunicación. • Firma: Firma el que recibe la comunicación <p>Si la comunicación va para una entidad externa y se va a entregar directamente, se introduce la documentación en el lugar designado de comunicaciones oficiales para enviar, dentro del sobre el original y la copia se deja por fuera para ser firmada por el destinatario en señal de recibida, se registra en Planilla de entrega de documentos o en el sistema en caso de estar sistematizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planilla de Control de comunicados oficiales enviados ✓ Sello de radicado y numerador
		<p>2.4. Distribuir las Comunicaciones Oficiales: En el área, la persona a la que se le remitió la comunicación oficial analiza el contenido de la comunicación y le da el trámite respectivo pero si requiere pasarla a otra persona o área, debe ingresar al sistema para cambiar el destinatario y le hace llegar la comunicación a este, si es dentro de la misma área se entrega personalmente pero si es para otra área se devuelve a la oficina de archivo.</p> <p>Cuando las comunicaciones oficiales son para enviarla a una entidad externa con entrega personal se debe asegurar de traer la constancia de entrega de ésta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planilla control de comunicados oficiales enviadas ✓ Documentos Cartas, comunicados, memorandos, entre otras

CICLO	ACTIVIDADES	TAREAS	REGISTROS
H	2. Administrar la Correspondencia Oficial Externa e Interna	Si la comunicaciones oficiales es para enviarla por correo, se introduce en el sobre y se cierra, se clasifica según el correo ordinario (por medio de una oficina de correo para destinos nacionales, municipales e internacionales) o especial. Se lleva al correo y allí entregan la guía de constancias de envío, la original se conserva para realizar la cuenta de cobro el principio de cada mes y se saca copia para hacer llegar a la dependencia del Hospital que la remitió.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planilla control de comunicados oficiales enviadas ✓ Documentos Cartas, comunicados, memorandos, entre otras
V	3. Realizar Evaluación a las Actividades Ejecutadas	3.1. Evaluación a las actividades: Analizar todas las actividades ejecutadas, a través de evaluaciones de gestión a las dependencias comprometidas en el proceso documental.	✓ Informe de evaluaciones realizadas
A	4. Elaborar Plan de Mejoramiento	4.1. Elaborar estudio y análisis de los hallazgos 4.2. Establecer las acciones de mejora, preventivas y correctivas	✓ Plan de Mejoramiento ✓ Acciones correctivas, preventivas y de mejora

CONTROL DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS E INSUMOS

Puntos de Control	Que se Controla	Como se Controla	Quien lo Controla
Identificar necesidades de los archivos de gestión	Que exista un informe de necesidades	Verificando el listado de necesidades	Auxiliar Administrativo (Archivo) y Secretaria
Realizar la Administración Documental	Que se esté radicando la entrada y salida de la correspondencia tanto interna y externa	A través del consecutivo del radicado	Auxiliar Administrativo (Archivo) y Secretaria
	Que se realice la distribución a las diferentes áreas de la empresa la correspondencia	Revisando el contenido del documento	Auxiliar Administrativo (Archivo) y Secretaria
	Que se revise el contenido para saber cuál es el destinatario	Revisando el contenido del documento	Auxiliar Administrativo (Archivo) y Secretaria
	Que se esté dando cumplimiento a las respuestas	El libro de radicación o en el sistema	Auxiliar Administrativo (Archivo) y Secretaria
Evaluación y seguimiento	Que se tenga informes de evaluación del proceso de gestión documental	Revisar los informes de evaluación y los formatos	El Comité y Asesor de Control Interno
	Que se revisen los consecutivos de las comunicaciones	El libro de radicación o en el sistema	El Comité y Asesor de Control Interno
Elaborar Plan de Mejoramiento	Que se esté elaborado y con el seguimiento del plan de mejoramiento	El plan de mejoramiento. Acciones preventivas, correctivas y de mejora	Responsable del Archivo de Gestión y Auxiliar Administrativo

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
 Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
 hospitalconcordia@gmail.com
 Nit 890907297-3

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS:

1. Recepción de documentos impresos:
 - a. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado recibe los documentos impresos que ingresan a la Institución por correo, mensajería, fax, mano a mano o por buzones de sugerencias.
 - b. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado, en la medida de lo posible determina si el documento que ingresa a la institución es de carácter oficial o personal (correspondencia).
 - c. Los documentos de carácter personal (correspondencia) se le entregan al destinatario sin ningún trámite.
 - d. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado da apertura al embalaje en que se reciben los documentos que ingresan a la institución. El embalaje de los documentos se desecha de conformidad con los procedimientos establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios
 - e. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado clasifica los documentos según se trate de comunicaciones oficiales, quejas o reclamos, sugerencias, manifestaciones, facturas, glosas, cotizaciones, propagandas, ofertas, boletines publicitarios, etc.
 - f. Las sugerencias y las manifestaciones, que lleguen a la secretaría por medio diferente a los buzones de sugerencias, se remiten sin radicar a la Auxiliar Administrativa del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) para que se les dé trámite de acuerdo al Estándar de Procedimiento correspondiente
 - g. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado radica los documentos siguiendo el procedimiento contenido en el artículo 5º de la Resolución Interna 093 de Julio 15 de 2.013, por medio de la cual se establece la Unidad de Correspondencia en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia (Antioquia).
 - h. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado inscribe los documentos radicados en el registro correspondiente según su tipo.
 - i. Los documentos radicados se trasladan a la gerencia de la Empresa Social del Estado para conocimiento del (la) gerente, quien define el trámite a seguir.
2. Recepción de correos electrónicos:
 - a. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado revisa los correos electrónicos que ingresen a las cuentas institucionales hospitalconcordia@gmail.com u hospitaldeconcordia@hospitaldeconcordia.gov.co utilizando para ello el aplicativo informático de su preferencia.
 - b. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado clasifica los correos electrónicos según se trate de comunicaciones oficiales, quejas o reclamos, sugerencias, manifestaciones, facturas, glosas, cotizaciones, propagandas, ofertas, boletines publicitarios, etc.
 - c. El (la) secretario (a) de la Empresa Social del Estado imprime los correos electrónicos clasificados como comunicaciones oficiales, quejas o reclamos, sugerencias, manifestaciones, facturas y glosas y continua el procedimiento según los numerales 1.6, 1.7, 1.8 y 1.9 de este estándar.
3. Apertura de buzones de sugerencias:
 - a. La Auxiliar Administrativa del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) da apertura a los buzones de sugerencias y recibe los documentos allí depositados según lo previsto en el Estándar de Procedimiento "Apertura de Buzones de Sugerencias" (SP – GIN – 10).

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

REGISTROS Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Código del Documento	Nombre del Documento	Responsable de los Documentos	Lugar de Almacenamiento (Protección)	Recuperación del Documento	Tiempo de Retención
AC-GIF-01	Actas de comité de archivo	Secretaria	Secretaria en el archivo de gestión	Carpeta de las de los Planes	Lo establecido en las TRD
NA	Comunicados y Oficios				
NA	Informes				
PL-GIF-03	Plan de Manejo de Archivos PINAR				
PL-GIF-02	Programa de Gestión Documental PDG.				
FO-GIF-14	Formato Único de inventario Documental				
FO-GIF-09	Planilla de control de comunicados oficiales recibidos				
FO-GIF-10	Planilla de control de comunicados oficiales enviados				
FO-COG-06	Plan de Mejoramiento por procesos				
FO-COG-09	Registro de Acciones de Mejora, Correctivas y preventivas				

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01 - 2016	02/08/2016	Creación del Documento

PRODUCTO O RESULTADOS ESPERADOS:

1. Registro adecuado de la correspondencia oficial recibida y en viada en el Hospital.
2. Elaboración de las planillas de control de la correspondencia oficial enviada y recibida.
3. Taquilla única documental implementada, adoptada y evaluada en el Hospital..

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: SP – GIF – 03	VERSIÓN: 01 - 2016	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno.
APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	FECHA: Agosto 2 de 2.016	FIRMA: _____

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3