



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	4
3.	ALCANCE	4
4.	BASE LEGAL.....	4
5.	DEFINICIONES.....	5
6.	LINEAMIENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL	7
6.1	LINEAMIENTOS GENERALES	7
6.2	FORMATOS PARA USO GENERAL DEL INSTITUTO	8
6.2.1	Actas	8
6.2.2	Circulares	8
6.2.3	Memorando	9
6.2.4	Oficio	9
6.2.5	Resoluciones	9
6.3	NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA.....	9
6.3.1	Firmas responsables.....	11
6.3.2	Codificación de las comunicaciones	11
6.3.3	Radicación de comunicaciones oficiales	12
6.3.4	Control de comunicaciones oficiales	12
6.3.5	Comunicaciones oficiales recibidas.....	12
6.3.6	CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES	13
6.3.7	ENTREGA DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS	13
6.4	BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL	14
6.4.1	Fotocopiar e imprimir a doble cara.....	14
6.4.2	Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar	14
6.4.3	Elegir un tamaño de letra pequeño	14
6.4.4	Configuración correcta de las páginas	15
6.4.5	Revisar y ajustar los formatos.....	15
6.4.6	Lectura y corrección en pantalla.....	15
6.4.7	Evitar copias e impresiones innecesarias.....	16
6.4.8	Reutilizar el papel usado por una cara	16
6.5	MANEJO DE DOCUMENTOS ESPECIALES	17
6.5.1	Derechos de petición.....	17
6.5.2	Tutelas y Sentencias judiciales	17
6.5.3	Requerimientos de entes de control	17
6.5.4	Solicitudes de información, quejas reclamos y sugerencias de usuarios	17
6.5.5	Sobres cerrados	17
6.5.6	Comunicación sin firma o anónima	18
6.5.7	Cuentas de cobro.....	18



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

6.5.8	Solicitudes de CDP, CRP, creación, actualización o eliminación de documentos y caja menor.....	18
6.5.9	Otros documentos	18
6.5.10	Comunicación oficial interna.....	18
6.5.11	Comunicación oficial externa	18
6.6	LIBRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA.....	19
6.7	COMUNICACIÓN OFICIAL VÍA CORREO ELECTRÓNICO.....	19
6.8	MEDIOS DE ENVÍO	20
6.8.1	Mensajería externa.....	20
6.8.2	Mensajería certificada.....	20



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

1. INTRODUCCIÓN

La correspondencia es el medio de comunicación por excelencia utilizado entre personas naturales y/o jurídicas.

El presente Instructivo pretende crear herramientas que faciliten la gestión documental en el Instituto Distrital de Turismo con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de sus comunicaciones, además de establecer, organizar y normalizar la producción de comunicaciones con calidad y a la vez disminuir tiempo y costos.

Este documento ha sido elaborado en cumplimiento de la normatividad vigente y en aras de promover el programa de Gestión Documental, de acuerdo al *Decreto Distrital 213 de 24 de mayo de 2007*, por medio del cual se adoptó el *Manual de Identidad Visual corporativa de la administración Distrital* y *Manual de estilo, producción y elaboración de actos administrativos* y teniendo en cuenta que la Ley General de Archivos establece en los procesos archivísticos que la gestión de documentos, dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción o recepción (radicación), la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Por otro lado, se ha tenido en cuenta que para que las comunicaciones oficiales puedan ser gestionadas de manera apropiada, es necesario que el Instituto Distrital de Turismo responda y cumpla con las diferentes normas proferidas por el Archivo General de la Nación, la Dirección Archivo de Bogotá, las reglas de la producción documental en las condiciones técnicas óptimas que señalan los Decretos 213 de 2007 y 499 emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá bajo las normas ICONTEC NTC3393 y NTC 3394, Directiva 04 de la Presidencia de la República, Decreto 2609 de 2012, así como de lo establecido en los Art. 5 del Decreto Ley 019: Economía de las Actuaciones Administrativas y Art. 06 Simplicidad de los trámites.

Finalmente, se incluyen recomendaciones con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 04 de 2012 de la Presidencia de la República sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

2. OBJETIVO

El presente documento establece los lineamientos que permitan cumplir con el Programa de Gestión Documental, para la producción, recepción distribución, seguimiento y consulta de los documentos en el Instituto Distrital de Turismo.

3. ALCANCE

Las normas determinadas en el Instructivo, regirán para las comunicaciones que se produzcan y se reciban en el Instituto Distrital de Turismo y será de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los funcionarios involucrados en el proceso de producción, recibo y trámite de correspondencia.

4. BASE LEGAL

NORMA	DESCRIPCIÓN
Acuerdo Archivo General de la Nación 060 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Decreto Distrital 514 de 2006	Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.
Decreto Distrital 213 de 2007	Por medio del cual se adoptan el Manual de Identidad Visual "Bogotá sin Indiferencia", el Manual de Identidad Visual Corporativa de la administración Distrital y el Manual de Estilo "Producción y elaboración de actos administrativos. Artículo 3.
Directiva Presidencial 4 de 2012	Eficiencia administrativa y lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública.
Resolución IDT 022 de 2012	Por la cual se establece el Sistema Interno de Gestión Documental y Archivo SIGA del IDT como parte integral del Sistema Distrital de Archivos.
Resolución IDT 080 de 2013	Por la cual se aprueban las Tablas de Retención Documental para el Instituto Distrital de Turismo.
Resolución IDT 048 de 2014	Por la cual se crea La Unidad de Correspondencia en el Instituto Distrital de Turismo, se determinan y señalan sus funciones y se dictan otras Disposiciones.
NTC 5921 de 2012	Información y documentación. Requisitos para el almacenamiento de material documental.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

NORMA	DESCRIPCIÓN
NTC 1673 de 1986	Papel y cartón. Papel para escribir e imprimir.

5. DEFINICIONES

Actos administrativos: Expresión de la voluntad de una autoridad pública en ejercicio de la función administrativa, cuya consecuencia es producir efectos jurídicos sobre la situación de las personas. Conforme con el artículo 1º de la resolución 423 de 2002, los actos que suscriba el Alcalde Mayor y el Gobierno Distrital, según su contenido, recibirán la denominación de decretos, resoluciones, directivas o circulares.

Archivo Electrónico: Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del Instituto Distrital de Turismo, acumulados en un proceso natural, en el transcurso de su gestión.

Comunicaciones Oficiales: Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una oficina, independientemente del medio utilizado.

Comunicaciones oficiales enviadas (Correspondencia Externa Enviada –EE): Se conocen como oficios. Son las comunicaciones producidas en cualquier dependencia de las entidades públicas distritales y en las privadas que cumplen funciones públicas y enviadas a otras entidades públicas o privadas y a personas naturales o jurídicas.

Comunicaciones oficiales recibidas (Correspondencia Externa Recibida –ER): Comunicaciones que ingresan en las entidades públicas distritales y en las privadas que cumplen funciones públicas. Pueden estar dirigidas a la entidad o a los servidores, a través de las redes de correo o entregadas en la ventanilla única o puntos de atención. Entre ellas se encuentran los oficios, informes, telegramas, fax, etc.

Comunicaciones oficiales recibidas (Correspondencia Interna Enviada –IE e Interna Recibida - IR): Comunicaciones que se producen entre los servidores de distintas dependencias de la entidad, en desarrollo de sus funciones.

CORDIS: Sistema Distrital de Correspondencia.

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.

Direccionamiento: Enrutamiento de documentos a la dependencia competente.

Distribución: Actividad tendiente a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Documento Electrónico de Archivo: Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.

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.

Gestión Documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación 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.

IDT: Instituto Distrital de Turismo.

Líder Administrador de la aplicación CORDIS: presta el apoyo técnico del aplicativo, manejo y administración de la información. Crea y asigna usuarios, se encuentra vinculado a la Oficina Asesora de Planeación.

Líder Funcional CORDIS: controla la funcionalidad del aplicativo. Canaliza los requerimientos, para dar a conocer por escrito al Administrador del Sistema y al encargado del mantenimiento y soporte del sistema, es la persona responsable de Gestión Documental y Archivo.

Patrimonio Documental: Conjunto de documentos conservados por su valor histórico científico y/o cultural.

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.

Recepción: conjunto de operaciones de verificación y control que una entidad debe realizar para la admisión de los documentos que son remitidos por una persona natural ó jurídica.

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)



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

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 contenidos homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Soporte Documental: medios en los cuales se contiene la información según los materiales empleados. Además de los archivos en papel existen archivos audiovisuales, fotográficos, fílmicos, orales y sonoros.

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.

Trámite: curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Unidad de Correspondencia: gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones.

Usuarios CORDIS: responsables en cada dependencia del manejo y la administración de la correspondencia a través del aplicativo CORDIS.

6. LINEAMIENTOS PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

6.1 LINEAMIENTOS GENERALES

Para la producción documental se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- El tipo de letra a utilizar es Times New Roman.
- Para producir documentos debe tenerse en cuenta la respectiva serie y/o subserie documental que estén señaladas en la Tabla de Retención Documental con el fin de registrarse en la identificación de los documentos.
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser iguales en todas las hojas.
- En la última hoja no pueden ir solamente las firmas del remitente, en ese caso se acomodan las márgenes para que aparezcan en una hoja con más texto.
- Para la firma de cualquier documento se debe utilizar esferos de tinta negra, pues esta tinta presenta estabilidad química, suficiente fluidez y es absorbida adecuadamente por el papel sin producir manchas. Estos materiales son de fácil consecución y, a largo plazo, significan ahorro en dinero, recursos y tiempo para la entidad.
- No se deben utilizar micropuntas o esferos de tinta húmeda. Estos bolígrafos, por la clase de colorantes y solventes que contienen, son solubles en agua, tienden a



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

expandirse, perder su coloración en corto tiempo; y, aún en condiciones estables de almacenamiento, pueden presentar pérdida de legibilidad en la información”.

- Para la impresión de los documentos se deben utilizar tintas que posean estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte. Se conocen como sistemas de impresión: los denominados láseres y los de inyección.
- Se recomienda utilizar cartuchos originales. Para documentos que sean de conservación permanente no se recomienda emplear los sistemas de impresión de matriz de punto (Concepto técnico Grupo Laboratorio de Restauración, Archivo General de la Nación, 2001).
- Se debe utilizar papelería con gramaje entre 75 y 90 g/m², libre de ácido y exento de lignina cuyo valor de pH esté en rango de 7.0 a 8.5.
- Para la información generada o guardada en medios magnéticos, deben seguirse las instrucciones de sus fabricantes en relación con su preservación y debe producirse en formatos compatibles, cuidando la posibilidad de recuperación, copiado y reproducción libre de virus informáticos.
- Los soportes digitales deben revisarse periódicamente, sea cual sea la tecnología empleada para su conservación y si es necesario deben hacerse migraciones o conversiones a otras tecnologías más avanzadas que garanticen la integridad de la información guardada y su reproducción exacta para la preservación en el tiempo.

6.2 FORMATOS PARA USO GENERAL DEL INSTITUTO

Los formatos a utilizar son los regulados por el Sistema Integrado de Gestión, los cuales se pueden consultar en la Intranet, opción Sistema Integrado de Gestión - Proceso Gestión Documental – Formatos, los cuales fueron diseñados teniendo en cuenta la normatividad vigente.

6.2.1 Actas

Es el documento en el que consta lo sucedido, tratado y acordado en las reuniones celebradas por los diferentes comités y reuniones.

6.2.2 Circulares

Documento utilizado para divulgar internamente a todas las áreas del Instituto Distrital de Turismo actividades, información, normas generales, cambios, políticas, órdenes y asuntos de interés común. Esta debe ser firmada únicamente por la **Dirección General** quien numerará y conservará el original en su archivo; el área que proyecta conservará una copia para el expediente correspondiente de acuerdo al tema a tratar.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

6.2.3 Memorando

Comunicación escrita, de carácter interno del Instituto Distrital de Turismo, que se utiliza para tratar asuntos referentes a órdenes, orientaciones y pautas a las dependencias. Su numeración se establece de acuerdo con el número consecutivo asignado por el sistema de correspondencia. Una vez el documento sea ingresado al sistema de correspondencia, éste será remitido a la oficina de destino.

6.2.4 Oficio

Son comunicaciones escritas producidas por las diferentes áreas del Instituto Distrital de Turismo, que permiten comunicar disposiciones, abrir consultas o llevar adelante distintas gestiones. Su numeración la establece el sistema de correspondencia en forma consecutiva automática.

Los oficios deberán ir identificados con el código del área que genera el documento, independientemente de quien firme, esto con el fin de generar control y responsabilidad en su manejo, custodia y organización por el área a cuya serie documental pertenece. Sin excepción, todo documento que salga de la institución debe ser entregado en la Unidad de Correspondencia.

Si el oficio lleva dos o más firmas, éstas aparecerán en el orden jerárquico correspondiente en orden descendente u horizontal dejando el de más alto nivel a la margen izquierda.

6.2.5 Resoluciones

Son actos administrativos que definen o resuelven situaciones de carácter particular y concreto.

La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y la oficina encargada de dicha actividad será la Dirección General, quien llevará los controles, y será responsable de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto. Por lo anterior, las demás oficinas podrán proyectar Resoluciones, pero no numerar las mismas, igualmente imprimirá un único original el cual reposará en la Dirección General, y una vez legalizado el acto administrativo se digitalizará.

6.3 NORMAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

Con el fin de tener un estricto control sobre el manejo de la correspondencia, ésta adquiere el carácter de centralizada, es decir, que la Unidad de Correspondencia, bajo la dirección de la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y como componente del Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivo es la única autorizada para tramitar las comunicaciones generadas por las diferentes áreas, como el envío de las



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

comunicaciones a diferentes empresas tanto públicas como privadas, para lo cual podrá apoyarse para ello en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones que determine el IDT, aplicando los controles necesarios para la entrega de ésta a cada responsable.

Es responsabilidad de los gestores documentales desplazarse a la Unidad de Correspondencia a radicar y recibir los documentos de su dependencia en los horarios establecidos según lineamientos de Gestión Documental.

La correspondencia interna debe ser tramitada por el gestor documental asignado en cada una de las áreas. Por consiguiente, ninguna persona diferente al gestor de correspondencia del área podrá recibir correspondencia alguna.

Cuando una comunicación no cumpla con los requisitos establecidos en el presente documento no se dará trámite y se hará la devolución a la oficina gestora de la comunicación.

Toda comunicación oficial, tanto interna como externa, debe señalar en el Asunto o Referencia el Número de radicado al cual hace referencia, con el fin de llevar control y mantener el vínculo del documento.

Los memorandos y oficios deben tener en el pie de firma, el cual se escribe en la parte inferior de la hoja en un tamaño de letra inferior al del texto del documento, la siguiente información:

Anexos: Siete (7) Folios - Un (1) DVD

Proyectó: Nombre Completo – Cargo

Revisó: Nombre Completo – Cargo

Aprobó: Nombre Completo – Cargo

Todos los documentos para su envío deben estar acompañados de las copias y los anexos correspondientes, los cuales deben estar debidamente foliados en la parte inferior derecha.

No se recibe correspondencia personal, excepto que sea de carácter oficial.

Cuando el responsable de la Unidad de Correspondencia reciba un sobre sellado y éste se encuentre marcado con el nombre de un servidor de la entidad y/o nombre del IDT y no se especifique que es un documento personal, éste se abrirá con el fin de verificar la información.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

6.3.1 Firmas responsables

Las firmas autorizadas para la correspondencia, tanto interna como externa, son las del Director(a) General, Asesores y Subdirectores y quienes éstos autoricen a través de correo electrónico.

Los proyectos de comunicación oficial deben incluir los vistos buenos de quien Proyectó, Revisó, y Aprobó, según el caso. Tanto éstos como la correspondencia interna dirigida a la Dirección deben tramitarse a través de la respectiva Subdirección o área asesora.

La Unidad de Correspondencia velará por el estricto cumplimiento de esta norma, radicando solamente los documentos que cumplan con lo establecido.

6.3.2 Codificación de las comunicaciones

La identificación a las dependencias del Instituto para la producción de las comunicaciones oficiales es la siguiente:

CÓDIGO	DEPENDENCIA
10000	DIRECCIÓN GENERAL
10001	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
10002	OFICINA ASESORA JURÍDICA
10003	ASESOR COMUNICACIONES
10004	ASESOR CONTROL INTERNO
10005	ASESOR OBSERVATORIO TURÍSTICO
20000	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y MERCADEO
30000	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL DESTINO
40000	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CONTROL DISCIPLINARIO

Es importante señalar que esta codificación facilita la identificación de las áreas y agrupación física o intelectual de los documentos generados, ya que a partir de ella se identifican las TRD, series y subseries documentales, Cuadros de Clasificación y Correspondencia de las áreas.

Por tanto, cada área que genere un documento, ya sea interno o externo, independientemente de su firma deberá identificarlo con el código correspondiente y ser radicada en el sistema de información o aplicativo de correspondencia con la codificación del área productora, con el fin de asegurar la responsabilidad en la custodia y manejo de la documentación producida por cada área y que permita el control, responsabilidad y seguimiento de los documentos generados en cada proceso.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

6.3.3 Radicación de comunicaciones oficiales

Para velar por la transparencia de la actuación administrativa, 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 una copia radicada.

Al comenzar cada año, se iniciará la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el software de correspondencia asignado.

Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del funcionario encargado de la Unidad de Correspondencia.

La identidad corporativa y los mecanismos de comunicación sólo podrán ser utilizados para tratar asuntos requeridos por la institución y en ningún caso se podrá utilizar para asuntos de tipo personal.

6.3.4 Control de comunicaciones oficiales

La Unidad de Correspondencia tendrá los reportes del sistema que permiten certificar la recepción de los documentos, por parte de los funcionarios competentes.

Igualmente, en cada una de las áreas los Gestores Documentales deberán llevar el Libro de Control de correspondencia donde registrará la entrega de la misma.

Las comunicaciones oficiales radicadas y llevadas a la mano serán recibidas solamente en casos de eventual urgencia y la responsabilidad de su distribución estará a cargo exclusivamente del funcionario solicitante, el cual deberá firmar en el Libro de Control de correspondencia de la Unidad de Correspondencia.

6.3.5 Comunicaciones oficiales recibidas

Las comunicaciones oficiales que ingresen al Instituto Distrital de Turismo deberán ser revisadas por el responsable de correspondencia verificando la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que los remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo en el sistema o aplicativo asignado por el IDT, para lo cual no se debe limitar sólo al asunto del documento, sino que se complementará la información de forma más detallada a fin de conocer su contenido.

Con respecto a la correspondencia recibida de carácter institucional, se adelantará un estricto control llevado por la Unidad de Correspondencia mediante el aplicativo instalado



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

para tal fin, se generará un reporte por cada área destinataria para esta documentación en la cual se registrarán los datos para proceder a su entrega donde se exigirá la firma, hora y nombre del recibido con el fin de dejar constancia de su entrega.

Toda comunicación oficial Externa Recibida (ER) que se dirija a la Entidad por cualquier medio de recepción tal como Página Web, fax, correo electrónico, personal, servicios de mensajería ó correo certificado, debe ser registrada y radicada en el sistema o aplicativo asignado por el IDT para asignarle el respectivo número consecutivo. Es de aclarar que los documentos que lleguen vía fax se deben fotocopiar.

Con el fin de agilizar los trámites al interior del Instituto, se clasificarán los temas de competencia de cada una de las áreas para que las comunicaciones recibidas sean remitidas directamente al área que realizará el respectivo trámite, sin importar que éstas vengan dirigidas a nombre del Director(a) del IDT, a excepción de los requerimientos de las entidades de vigilancia y control, las cuales se remitirán a la Asesoría de Control Interno, y una copia para la dependencia.

6.3.6 CONSECUTIVO DE COMUNICACIONES OFICIALES

Todas las comunicaciones oficiales se deben entregar al encargado de la Unidad de Correspondencia en original y una copia, para su respectiva radicación y trámite, remitiendo el original al destinatario, la copia con el recibido del destinatario irá a la serie respectiva de la oficina que genera el documento teniendo en cuenta los anexos correspondientes, el consecutivo de comunicaciones oficiales quedará de manera digital para control y trámite.

En caso de requerirse copias adicionales para ser distribuidas en algunas unidades administrativas deberá indicarse a quien va dirigida utilizando la codificación indicada por el Instituto Distrital de Turismo. (10000,10001, etc.)

Los Gestores documentales una vez sea entregado el documento radicado en el ente externo deberán hacer el respectivo cierre o finalización del mismo en el aplicativo o software de correspondencia.

6.3.7 ENTREGA DE COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Los Gestores Documentales de cada área deben hacer entrega a la Unidad de correspondencia de la documentación en el formato *GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar*, en el horario estipulado por el área competente. Para la entrega de las comunicaciones oficiales internas en cada oficina se deberán hacer la entrega mediante el Libro de Control de correspondencia, con el fin de dejar constancia de recibido, el responsable recibirá firmando el libro con fecha y hora.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

La empresa responsable de la distribución de las comunicaciones oficiales fuera de la entidad, realizará la devolución de la copia con el sello original de recibido por parte del destinatario, la cual será entregada a la oficina que la produjo mediante formato *GD-F32 Planilla Control de entrega de copias externas devueltas a oficina*, donde el Gestor Documental revisará y firmará en la planilla la entrega de cada una de ellas con el fin de que ésta sea incorporada a la respectiva serie documental.

En caso de recibirse documentación fuera del horario establecido se procederá a dar trámite el día siguiente de ser radicado.

6.4 BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCIR EL CONSUMO DE PAPEL EN LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

Con el fin de dar cumplimiento a la Directiva 04 de 2012 de la Presidencia de la República relacionada con la “Eficiencia administrativa y Lineamientos de la Política Cero Papel en la Administración Pública” se adoptarán las siguientes medidas:

6.4.1 Fotocopiar e imprimir a doble cara

Un mecanismo eficaz para reducir el consumo de papel en la oficina es utilizar ambas caras de la hoja, en lugar de sólo una. Cuando se utilizan las dos caras se ahorra papel, envíos, espacio de almacenamiento, se reduce el peso, los documentos son más cómodos para encarpetar y transportar.

Para todos los documentos se deberá utilizar por defecto la impresión y fotocopia a doble cara, con excepción de aquellos casos en que las normas no lo permitan, como requerimientos externos, que exijan el uso de una sola cara de la hoja.

6.4.2 Reducir el tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar

Es recomendable utilizar las funciones que permiten reducir los documentos a diferentes tamaños, que permiten que en una cara de la hoja quepan dos o más páginas por hoja. Un amplio porcentaje de las fotocopadoras modernas tienen la función de reducir el tamaño, situación que deberá verificarse con los proveedores de estos equipos y servicios.

6.4.3 Elegir un tamaño de letra pequeño

Utilizar en las versiones finales o en documentos oficiales las fuentes y tamaños determinados por el Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta las normas relacionadas con estilo e imagen institucional, tipo de letra determinado (Times New Roman), permite aprovechar mejor el área de impresión de las hojas.



6.4.4 Configuración correcta de las páginas

Muchas de las impresiones fallidas se deben a que no se verifica la configuración de los documentos antes de dar la orden de impresión. Para evitar estos desperdicios de papel es importante utilizar las opciones de revisión y vista previa para identificar elementos fuera de las márgenes.

6.4.5 Revisar y ajustar los formatos

Otra estrategia es la de optimizar el uso del espacio en los formatos usados por las dependencias con el fin de lograr usar menores cantidades de papel.

Igualmente se realizará la revisión de los procedimientos para identificar la posibilidad de integrar varios documentos o formatos en uno solo, reducir el número de copias elaboradas, entre otras.

En lo posible no imprima formatos en blanco que no necesite, ya que la versión está sujeta a cambios y quedarán obsoletos.

6.4.6 Lectura y corrección en pantalla

Durante la elaboración de un documento, es común que se corrija entre dos y tres veces antes de su versión definitiva. Al hacer la revisión y corrección en papel se está gastando el doble del papel, de modo que un método sencillo para evitar el desperdicio de papel es utilizar el computador para hacer la revisión en pantalla, que adicionalmente nos ofrece la posibilidad de utilizar correctores ortográficos y gramaticales antes de dar la orden de impresión.

Para la consolidación de informes o documentos, éstos deberán ser remitidos por correo institucional al interesado y/o área interesada para su información y fines pertinentes, cuando éstos requieran de revisión y corrección deberá hacerse en la pantalla del computador, sólo se imprimirá si es necesaria la versión definitiva para firma y radicación. (si aplica).

El correo institucional deberá constituirse como una herramienta fundamental para compartir información institucional evitando el uso del papel y a su vez racionalizando el gasto, habida cuenta que podrán ser leídos y analizados a través de la pantalla del computador y podrán ser guardados de acuerdo con las políticas de seguridad informática establecidas por el IDT.

No imprimir correos electrónicos a menos que sea estrictamente necesario. En caso de necesitar la impresión, depurar el contenido que no aporte información relevante sobre el particular.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

6.4.7 Evitar copias e impresiones innecesarias

Es importante determinar, antes de crear o generar múltiples ejemplares de un mismo documento, si son realmente indispensables. En la mayoría de los casos, existen medios alternativos para compartir o guardar copias de los documentos de apoyo tales como el correo electrónico, la intranet, repositorios, disco duro, sitios web, base de datos, memoria u otros medios de almacenamiento de información digital.

Con el fin de minimizar la impresión de documentos, el Gestor Documental de la oficina realizará una carpeta compartida para mejorar el acceso a la información en la entidad y se realicen consultas de manera electrónica y evitar la duplicidad de documentos.

Un ejemplo de impresiones innecesarias puede ser los correos electrónicos, ya que pueden ser leídos en la pantalla y guardar, de ser necesario, en el disco duro del computador. Si no sabe cómo hacer una copia de seguridad de sus correos electrónicos solicite la colaboración de los expertos en informática.

Respecto a las comunicaciones oficiales externas, sólo se imprimirá el original y una copia para radicar, ya que la tercera copia se elimina teniendo en cuenta que contamos con el consecutivo de comunicaciones oficiales de manera digital y su finalidad es de control y trámite. Para las comunicaciones oficiales internas se entregará únicamente un original a la Unidad de Correspondencia y el recibido se realizará mediante el libro de entrega de correspondencia para control.

6.4.8 Reutilizar el papel usado por una cara

La impresión deberá hacerse sólo cuando sea necesario y deberá realizarse a doble cara con el fin de contribuir con la minimizar al consumo de papel, por ello es importante reutilizar el papel que ha sido impreso por una sola cara para la impresión de borradores de los cuales sea imprescindible su impresión, toma de notas, impresión de formatos a diligenciar de forma manual, listas de asistencia, memorandos internos de carácter informativo, entre otros. Es importante que se trace una línea oblicua sobre el lado usado para evitar malinterpretaciones. El papel para reutilizar se ubicará en los sitios fijados por la entidad.

Nota: Se debe tener en cuenta que existen documentos cuya información no debe ser conocida mientras se realiza su trámite, éstos no deben reutilizarse, sino destruirse de inmediato para ser reciclada.

Se llevarán registros de consumo de resmas, consumo de energía y consumo de tóner, de cada una de las áreas de la entidad, con el fin de advertir el uso excesivo de dichos elementos.



6.5 MANEJO DE DOCUMENTOS ESPECIALES

6.5.1 Derechos de petición

Deben ser remitidos directa e inmediatamente a la Oficina Asesora de Jurídica todos los derechos de petición con el fin de que realicen el respectivo direccionamiento.

6.5.2 Tutelas y Sentencias judiciales

Las Tutelas y sentencias Judiciales deben ser remitidas directa e inmediatamente a Jurídica para su respectivo trámite.

6.5.3 Requerimientos de entes de control

Deben ser entregadas inmediatamente al Asesor(a) de Control Interno para su conocimiento, quien posteriormente la remitirá al área de competencia, quien proyectará la respuesta con la codificación correspondiente, realizando su archivo en la serie correspondiente y custodia de dichos documentos.

6.5.4 Solicitudes de información, quejas reclamos y sugerencias de usuarios

La Oficina Asesora Jurídica es la encargada de trasladar todas las solicitudes a las áreas responsables de dar respuesta a las mismas, y verificará que las remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República se trasladen al enlace del Concejo, como se señala en el procedimiento *AC-P01 Atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*.

Es importante recordar, que las respuestas llevarán la serie documental del área que las emite, y son quienes llevarán a cabo el archivo y custodia, tanto de la solicitud como de la respuesta, asimismo, llevará un control de respuestas en el *Cuadro de control y seguimiento* con el fin de realizar el seguimiento a las solicitudes.

6.5.5 Sobres cerrados

Las comunicaciones que lleguen a la entidad en sobre cerrado se abrirán, seleccionarán, radicarán y se dará el trámite correspondiente, a **EXCEPCIÓN** de:

Todos los sobres cerrados que correspondan a "**PROCESOS LICITATORIOS**" que se recibirán en la Oficina Asesora Jurídica, con el fin de que se garantice la reserva del contenido del documento manteniendo el sobre cerrado.

A la correspondencia de carácter confidencial, la cual es distinguida por las palabras "**CONFIDENCIAL Y/O PRIVADO**", se le debe dar un tratamiento de especial reserva y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario radicando en el Libro de Control de correspondencia y se dejará constancia que corresponde a un sobre cerrado, para los



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

finde de control, se informará de inmediato al destinatario del mismo vía correo electrónico y telefónica para que se acerque a reclamar dicho sobre, a fin de que se dé trámite al mismo.

6.5.6 Comunicación sin firma o anónima

Deberá ser remitida y entregada sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se dará trámite a la respuesta, mediante Libro de Control de correspondencia.

6.5.7 Cuentas de cobro

Cuando se trate de Cuentas de cobro de Supervisión de contratistas externos y por prestación de servicios, estas deben ser entregadas por el gestor documental, mediante el Libro de Control de correspondencia, por no corresponder a una comunicación oficial no se radican en el aplicativo de correspondencia.

6.5.8 Solicitudes de CDP, CRP, creación, actualización o eliminación de documentos y caja menor

No deben radicarse en el aplicativo de correspondencia por no corresponder a comunicaciones oficiales, sino a trámites internos, por tanto estos deben ser entregados mediante el Libro de Control de correspondencia.

6.5.9 Otros documentos

Documentos como folletos, revistas, boletines, correspondencia personal, y comunicaciones confidenciales, **NO** deben radicarse en el aplicativo de correspondencia.

6.5.10 Comunicación oficial interna

La comunicación interna a utilizar en el IDT es el memorando, cuyo formato se define en el numeral 6.2 Formatos para Uso General del Instituto.

6.5.11 Comunicación oficial externa

La correspondencia externa es la que se realiza entre el Instituto Distrital de Turismo y otras personas naturales o jurídicas diferente de ella.

Al igual que para la correspondencia enviada y recibida, se controlará a través del aplicativo o software de correspondencia.

El envío de la documentación solamente se realizará a través del Unidad de Correspondencia una vez se verifique que la documentación haya cumplido con los



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

requisitos exigidos, en caso de alguna inconsistencia no se recibe y se devuelve inmediatamente a la persona que lo tramita o lo proyecta.

Para la producción de la correspondencia externa el tipo de formato utilizado es el oficio, cuyo formato se define en el numeral 6.2 Formatos para Uso General del Instituto.

6.6 LIBRO DE CONTROL DE CORRESPONDENCIA

Todas las áreas deberán llevar un Libro de Control de correspondencia donde se registren los trámites dados a la correspondencia, tanto propia de la dependencia como aquella que por delegación o en virtud de su competencia deban responder, con el fin de suprimir las comunicaciones remisorias y evitar el uso de papel para la elaboración de documentos que no se requieren. Al finalizar la vigencia los libros se deberán trasladar al área de Gestión Documental.

6.7 COMUNICACIÓN OFICIAL VÍA CORREO ELECTRÓNICO

El correo electrónico se ha convertido rápidamente en uno de los métodos de comunicación más importantes entre funcionarios, clientes, proveedores, contratistas. Con el fin de maximizar el beneficio y minimizar los riesgos asociados, el Instituto Distrital de Turismo ha creado las siguientes pautas, para asegurar su uso con responsabilidad y discreción a fin de garantizar el adecuado y eficiente funcionamiento del software institucional.

- Es obligatorio que todas las personas que tienen correo institucional revisen a diario las comunicaciones enviadas por este medio, ya que será su compromiso el trámite de las mismas. Es importante aclarar que la información enviada por los correos institucionales es responsabilidad de cada uno de los remitentes por tanto debe restringirse sólo para uso de las actividades propias de la institución y dar un buen manejo a dicha cuenta de correo.
- Nunca deben considerarse las comunicaciones electrónicas como privadas o seguras. El correo electrónico puede ser almacenado en un número indefinido de computadores y copias de sus mensajes pueden ser reenviados a otros de manera electrónica. Así mismo, el correo electrónico enviado a usuarios inexistentes o equivocados implica que este correo sea de conocimiento de terceras personas, por lo anterior se sugiere que la información enviada sea remitida adjunta para evitar su alteración.
- Al redactar un correo electrónico es importante utilizar el mismo cuidado y discreción que se utiliza en otros tipos de comunicación escrita. Una característica y peligro del correo electrónico es que es tratado más informalmente que otro medio de comunicación de negocios. Un mensaje electrónico debe ser breve y debe cuidarse la ortografía y, en general, la redacción del texto.
- Es obligatorio escribir el asunto. En el asunto debe resumir el contenido del mensaje (Ej. Evaluación conversatorios).
- Al final debe agregarse una breve despedida (cordialmente), y el nombre de la persona que envía el mensaje.



INSTRUCTIVO PARA LA PRODUCCIÓN DOCUMENTAL Y GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA

- Se debe evitar emplear mayúsculas para enfatizar un punto.
- Los correos electrónicos se deben clasificar dependiendo de la serie o subserie documental en carpetas electrónicas.

De otra parte, es importante tener en cuenta lo establecido por el proceso Gestión tecnológica, respecto al uso de estas herramientas.

6.8 MEDIOS DE ENVÍO

6.8.1 Mensajería externa

Para el caso de la correspondencia enviada, la Unidad de Correspondencia dispone de apoyo de mensajería de lunes a viernes, quienes realizan la distribución de las mismas.

6.8.2 Mensajería certificada

Para el caso de la distribución y envío de la correspondencia por mensajería certificada, las áreas deberán diligenciar el respectivo sobre de manila, y deberán avisar con anterioridad a la persona responsable de correspondencia para su trámite pertinente. Una vez radicado el documento se anexará la respectiva guía de entrega al original que reposará en el expediente del área responsable del envío.