

**EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios complementarios. EAF SAS ESP**  
**FORMATO: HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS**



NOMBRE DE DOCUMENTO: **ORIENTACIÓN PARA EL TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA INTERNA Y EXTERNA**

VERSIÓN ACTUAL: **3**

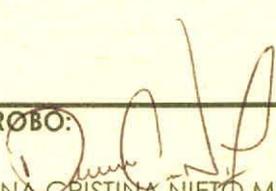
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **2015-08-20**

**CAMBIOS PRESENTADOS**

**VERSIÓN 02 A LA VERSIÓN 03**

Se hace necesario modificar este procedimiento fortaleciendo la recepción y distribución de la correspondencia de la empresa, se elimina la definición del documento y se incluye el alcance. También el cambio de nombre por "orientación para el trámite de correspondencia interna y externa". Los cambios están representados en color azul.

**APROBO:**

  
DIANA CRISTINA NIETO MALDONADO  
SECRETARIA GENERAL  
RESPONSABLE DEL PROCESO



**EMPRESA AGUAS  
DE FACATATIVÁ, Acueducto,  
Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios.  
EAF SAS ESP**

## PROCEDIMIENTO

ORIENTACIÓN PARA  
EL TRÁMITE DE  
CORRESPONDENCIA  
INTERNA Y EXTERNA

Código: PRA 160-1304  
Versión No: 03  
Fecha de Implementación  
**08 SEP 2015**  
No. Paginas: 23

AUTORIZACIÓN No: 66 DE 2015

DISTRIBUCIÓN No: 66 DE 2015

**1. PROCESO:  
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN  
PA 160-13**

### 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de documentos, tanto internos como externos, orientación a usuarios y particulares y finaliza con la entrega oportuna de documentación a cada dependencia y la orientación apropiada a los visitantes.

### 3. OBJETIVO

Controlar la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales internas y externas que llegan a la Empresa. Brindando una atención adecuada a través de una orientación eficiente a los usuarios y particulares.

### 4. SOPORTE LEGAL

- 4.1. Ley de Archivo General de la Nación
- 4.2. Norma Técnica Colombiana NTC 3393

Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Elaboró:	Actualizó:	Revisó:	Aprobó:
Sandra Patricia Ávila Rodríguez Profesional en Gestión de Calidad	Diana Cristina Nieto M. Secretaría General	Luz Andrea Quecano H. Asesora Jurídica Diana Cristina Nieto M. Secretaria General Responsable de Proceso	Nancy Murillo Córdoba Representante de la Gerencia ante el S.G.
Fecha: 27-07-2015	Fecha: 20-08-2015	Fecha: 20-08-2015	Fecha: <b>08 SEP 2015</b>

## 5. POLÍTICA

El procedimiento se aplicara a todos los funcionarios de la Empresa Aguas de Facatativá, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios, EAF SAS ESP, en cualquier momento de la realización de sus actividades o cada vez que se determine la necesidad.

## 6. LINEAMIENTOS GENERALES

El siguiente procedimiento es de estricto cumplimiento por todos los Responsables de los Procesos, pertenecientes al Sistema de Gestión de la empresa.

- 6.1. Todo oficio debe ser revisado y aprobado por el Auxiliar Administrativo (Recepción) quien verificará que cumpla con los parámetros establecidos en el presente procedimiento.
- 6.2. El Auxiliar Administrativo (Recepción) anexará a las comunicaciones oficiales externas entrantes un formato de asignación el cual permite dirigir el documento a la oficina correspondiente con las observaciones necesarias.
- 6.3. La impresión debe realizarse por verso y anverso.
- 6.4. El tipo y el tamaño de la letra deben facilitar la lectura del texto, que para el caso de la EAF SAS ESP, se utilizará Arial 11.
- 6.5. La tinta negra para firmar garantiza la nitidez en el proceso de microfilmación.
- 6.6. La transmisión del documento via fax es un adelanto de información y exige el envío inmediato del original, único respaldo de valor probatorio, si no se recibe el original y el documento transmitido vía fax se encuentra en papel térmico, este se debe fotocopiar para garantizar la permanencia de la información contenida.
- 6.7. El uso de resaltador, notas al margen, rayas y subrayados afectan la preservación y conservación del documento.
- 6.8. La firma o autógrafo debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.
- 6.9. El Sistema de Gestión Documental ORFEO, estará habilitado en el horario de lunes a miércoles de 7:00 am a 6:00 pm, jueves y viernes de 7:00 am a 5:30 pm. El funcionario que requiera utilizar el sistema después de la jornada laboral deberá solicitar autorización a través de su jefe inmediato al Secretario General, mínimo con una hora de anticipación, en caso de la ausencia del Secretario General autorizará el Asesor de Control Interno.
- 6.10. El Ingeniero de Sistemas informará al Auxiliar Administrativo (Recepción) con el fin de que se relacione en la bitácora la fecha de habilitación extra laboral del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- 6.11. El Auxiliar Administrativo (Recepción) diariamente generará un reporte de radicados en el

horario de 5:55 pm ó 5:25 pm según corresponda.

- 6.12. Las comunicaciones oficiales generadas por el sistema de gestión documental ORFEO, serán firmadas únicamente por Gerente General, Secretario General, Subgerentes y Asesores. Si algún funcionario nivel profesional, técnico o auxiliar requiere hacer una solicitud o deba dar una respuesta a alguna dependencia de la empresa, lo realizará mediante el Outlook.
- 6.13. El personal de Archivo y Correspondencia de la Empresa, velará porque las comunicaciones oficiales que se envíen con destino interno y externo estén debidamente firmadas por los funcionarios autorizados.
- 6.14. La orientadora es la encargada de radicar y enviar la correspondencia, y queda facultada para devolver a la dependencia correspondiente de la Empresa cualquier comunicación que no cumpla con las formalidades establecidas para tramitarlas con el fin de evitar trastornos en los envíos.
- 6.15. El Gerente General, Secretario General, Subgerentes y Asesores designarán en su área a un funcionario, quien será el encargado de entregar y recibir los documentos en el horario estipulado para la recolección y entrega de los mismos por parte del Auxiliar de la oficina de Archivo y correspondencia.
- 6.16. Todas las comunicaciones oficiales recibidas, en la empresa, deberán ser revisadas por el funcionario encargado de Correspondencia, quien determinará el asunto al cual corresponden, registrará y radicará, para su distribución a las dependencias competentes.
- 6.17. Las comunicaciones provenientes de la comunidad o cualquier persona natural, externa a la Empresa, deben contener el nombre de la dependencia y/o nombre del funcionario de la Empresa al cual va dirigida, firma, dirección y teléfono del remitente, así como el número de copias.
- 6.18. POLITICAS DE OPERACIÓN
- a. Recibir los documentos que realmente sean para la Empresa.
  - b. Utilizar siempre el sello para el recibido oficial de los documentos.
  - c. Ingresar la información en las bases de datos disponibles para el registro de los documentos.

#### 6.19. CLASIFICACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia puede clasificarse de la siguiente manera

##### 7.1 Por su naturaleza.

Es decir de acuerdo con el productor y receptor de la misma y el asunto tratado. Así se tienen tres categorías

7.1.1. Oficial. Cuando el asunto compete a la entidad y puede ser de conocimiento general.

7.1.2 Oficial Confidencial. Cuando el asunto compete a la entidad y sólo puede ser conocido por el personal autorizado.

7.1.3 Personal. Cuando el asunto compete de manera particular únicamente a un empleado de la entidad.



mas no a ésta.

## 7.2 Por el lugar de destino

Es decir de acuerdo con la localización física del destinatario. Se tienen tres categorías:

7.2.1 **Urbano Local.** Cuando el destinatario se encuentra dentro de la ciudad.

7.2.2 **Nacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera de la ciudad y dentro del país.

7.2.3 **Internacional.** Cuando el destinatario se encuentra fuera del país.

## 7.3 Por el destinatario

7.3.1 **Correspondencia Externa:** Es de carácter oficial, se cursa entre la empresa y otras entidades oficiales, empresas particulares y/o personas naturales, vía correo, fax, o cualquier otro medio que se implante en la Empresa.

7.3.2 **Correspondencia Interna:** Son las comunicaciones oficiales producidas entre las dependencias de la empresa.

## 7. NORMAS PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE CORRESPONDENCIA

### 8.1. Responsabilidad y limitación de funciones

El recibo y trámite de la correspondencia externa estará centralizado en el Área de Orientación de la empresa, el trámite lo hará el auxiliar de recepción. Por tal motivo ningún funcionario de otra dependencia podrá recibir, atender o entregar directamente documentos que no hayan sido previamente radicados.

La radicación se realizará en el Sistema de Correspondencia ORFEO, que permite registrar la información y luego la consulta por varios criterios de búsqueda.

### 8.2 Recibo de Correspondencia

Los responsables de la tramitación y archivo de la correspondencia en la empresa deben seguir las siguientes normas:

El recibo, trámite y control de la correspondencia externa, dirigida a las diferentes dependencias de la empresa, se debe hacer únicamente por intermedio del Área de Orientación por el funcionario designado para tal fin.

El Área de Orientación no se hará responsable de la correspondencia oficial externa que sea entregada directamente al funcionario o dependencia destinataria.

### 8.3 Recibo de Correspondencia Oficial

Se inicia con la recepción de los documentos que ingresan a la empresa por la ventanilla. La correspondencia oficial recibida debe ser revisada por el funcionario designado en el Área de Orientación. Antes de su radicación, se debe verificar que el sobre no haya sido abierto y que la correspondencia no se encuentre en mal estado, si es así, dejará constancia al radicarse, colocando el respectivo sello de recibido, se asigna el número de radicación generado por el sistema, fecha, hora de llegada, nombre de quien recibe, y por qué medio llegó ya sea (mensajero), SPN (Servicios Postales Nacionales), SERV (SERVIENTREGA) o P (personal), F (fax), e-mail (correo electrónico) en la parte inferior derecha del documento. En caso de ser otro distinto a los mencionados anteriormente, hacer la anotación respectiva precisando el nombre del medio correspondiente. Así mismo, revisará que el documento tenga la firma, anexos y copias cuando los mencione. Si los anexos están incompletos dejar la anotación en el radicado y en caso de que sea entregado en forma personal, informarlo al usuario en forma inmediata.

Cuando la correspondencia esté dirigida a la empresa sin especificar dependencia o funcionario destinatario, deberá remitirse a la dependencia que por el contenido de la comunicación se considere sea la competente.

En el caso que no se tenga claridad sobre la dependencia competente se informará a la Secretaría General, para que decida el trámite correspondiente.

En el caso de que el documento se reciba a través de un servicio de correo y que no sea posible determinar que el destinatario es competencia de la Empresa, se elaborará oficio de devolución a la entidad remitente indicando causal de la devolución. De igual forma si el documento tiene fecha de más de ocho días de diferencia con la fecha de recibo, anexarle el sobre, ya que en este consta la fecha en que el remitente puso el sobre en el correo.

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.

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.

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

Una vez realizada la digitalización de las imágenes y su posterior enrutamiento, los documentos originales junto con sus anexos serán distribuidos a las dependencias correspondientes.

**Es responsabilidad de todos los funcionarios de la empresa Aguas de Facatativá, revisar a diario su correo a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna.**

Generar la planilla de entrega de documentos y realizar los recorridos internos.

#### 8.4 Recibo de Correspondencia Oficial Confidencial

Distinguida por la palabra confidencial o privado, se le debe dar un tratamiento de especial reserva, se radicará con la información que se pueda obtener del sobre y su trámite se hará sin abrirlo, enviándolo a su destinatario.

Igual tratamiento se dará a los documentos que tienen reserva como las investigaciones preliminares, los pliegos y autos de cargos que formulen la Procuraduría General de la Nación y demás órganos de control dentro de los procesos disciplinarios y de responsabilidad fiscal, lo mismo que los respectivos descargos.

En caso de que por desconocimiento del contenido se abra un sobre que contenga documentos que tienen reserva, inmediatamente se detecte el hecho se procederá a cerrar el sobre nuevamente y se dará trámite con reserva de su contenido.

#### 8.5 Correspondencia Personal

Es la que viene dirigida a los diferentes funcionarios de la empresa Aguas de Facatativá, pero que no tiene carácter oficial y es de interés particular.

El Área de Orientación no será responsable del trámite de este tipo de correspondencia. Los funcionarios de la empresa Aguas de Facatativá deben abstenerse de dar como dirección para su correspondencia particular la de la empresa. En caso de que llegue un documento de carácter personal, el Área de Orientación informará al funcionario quien deberá acercarse para retirarlo. En todo caso no se firmará recibo o utilizará sello en constancia de recibo de correspondencia particular.

El Área de Orientación cumplirá con lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Nacional, el cual garantiza la inviolabilidad de la correspondencia, de las cartas y documentos privados, señalando que solo podrán interceptarse o registrarse mediante orden de funcionario competente y con el único objeto de buscar pruebas judiciales.



## 8.6 Derechos de Petición y Tutelas

El Área de Orientación dará trámite prioritario para su entrega inmediata los derechos de petición, tutelas y embargos.

## 8.7 Distribución de Correspondencia Interna:

Recibir del usuario interno los documentos a través de la planilla en la ventanilla, tanto la correspondencia para circulación interna o con destino a clientes externos.

Revisar que los documentos estén completos, firmados y que cumplan con las normas institucionales.

Seleccionar la correspondencia teniendo en cuenta su tipo: Trámite interno o externo.

Verifica entrega total de la correspondencia, según formato.

Archiva las planillas.

Realiza seguimiento a las Planilla Control Correspondencia Recibida y Control Correspondencia Interna.

Implementa acciones preventivas, correctivas y de mejora al procedimiento.

## 8.8 Salida de Correspondencia Externa

La salida de la correspondencia oficial hacia sus destinatarios será realizado exclusivamente por el Área de Orientación, quien será la encargada de entregar directamente al mensajero o a la empresa con la cual se contrata el servicio.

No obstante lo anterior, una vez cumplida la radicación de la correspondencia externa, y dependiendo la necesidad y premura, un funcionario autorizado podrá efectuar su entrega. De ocurrir esto el Área de Orientación no se hará responsable del trámite realizado, dejará constancia de la entrega del documento original al funcionario autorizado, exigiendo nombre y firma en la copia del mismo.

## 8.9 Servidores Públicos autorizados para Firmar la correspondencia

Los funcionarios autorizados en la Empresa para firmar comunicaciones oficiales son: El Gerente, Secretario General, Subgerentes y asesores.

La Secretaria General de la Empresa, comunicará oportunamente a la oficina de Correspondencia, las novedades de personal relacionadas con cambios, designaciones de encargos o delegación de funciones del Gerente, Secretario General, Subgerentes y asesores, a fin de controlar la competencia de quien firma las comunicaciones oficiales.

Cuando por razones del servicio se haga indispensable que algún funcionario no facultado para firmar correspondencia lo deba hacer, dicha facultad le podrá ser asignada de conformidad con las siguientes consideraciones:

- La asignación se debe efectuar por escrito, comunicándola al auxiliar de recepción.
- La asignación únicamente la puede otorgar el Gerente o la Secretaria General.
- La asignación debe ser específica, determinando claramente el tipo de asunto que tratará la correspondencia que se autoriza firmar.
- La asignación debe fijar el término de la misma en forma precisa y debe recaer directamente en la persona que se autoriza.

- La asignación debe versar sobre correspondencia que sea competencia del funcionario otorga.  
En todo caso ningún funcionario podrá firmar por otro, no se podrá anteponer la preposición "pp." sin la autorización respectiva

## 8. PUNTOS DE CONTROL

Verificación de los documentos que se reciben sean para trámite en la Empresa.  
Verificar que los documentos lleguen con los anexos correspondientes según sea el caso.

## 9.

### 9.1. COMO DILIGENCIAR UNA CARTA U OFICIO

Las cartas u oficios se emplean para responder comunicaciones oficiales, también para suministrar información y presentar solicitudes internas y externas. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo, ver manual del usuario ORFEO.

#### MÁRGENES:

Superior 4 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo 4 cm

Lateral derecho 2 cm

Toda comunicación oficial interna o externa se hará siguiendo los lineamientos del manual del usuario ORFEO.

### 9.2. PARTES DE LA CARTA U OFICIO

#### Número (Consecutivo Radicado)

La numeración es consecutiva según lo establece el sistema de gestión documental ORFEO.

**Ciudad y fecha:** Los datos del nombre de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben en forma completa, en orden de día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto.

Ejemplo:

Facatativá, Cundinamarca

miércoles 30 de abril de 2014

**Datos del destinatario:** Los datos del destinatario se dirigen en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico. Si es imposible obtener el nombre, se envía a la jefatura responsable.

**El nombre del destinatario:** Con mayúscula inicial; de preferencia se escriben los dos apellidos. No

se utiliza negrilla. El cargo se escribe con mayúscula inicial

**Nota:** Al responder una comunicación, se respeta el nombre de la misma forma como aparece en el documento recibido.

**Empresa:** Se anota en la línea siguiente al cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, o sigla.

**Dirección:** En la carta se escribe la misma dirección que se registra en el sobre. Se dejan, cuatro espacios entre el número de la calle y el de la puerta o se emplea opcionalmente la abreviatura de número (No.), no se abrevian las palabras calle, carrera, avenida y demás.

**Ejemplo:**

Ingeniera

JOSE LUIS MORENO JIMENEZ

Gerente de Producción

Química Nacional Ltda.

Carrera 26 63-32

Bogotá, D.C.

**Asunto:** Constituye la síntesis del tema de la carta, con mayúscula inicial y sin subrayar.

**Ejemplo:** Asunto: Vencimiento póliza 489637

**Referencia:** Espacio utilizado para relacionar el número radicado y la fecha del documento al cual se le dará respuesta en caso de ser necesario.

**Saludo o vocativo:** Para las damas se acostumbra el nombre y para los caballeros el apellido.

**Texto:** El texto se redacta en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; de preferencia, se expresa en primera persona del plural (nosotros) porque representa a la empresa, así se trate de un único firmante, en lo posible se trata un solo tema por carta, En las comunicaciones oficiales se omiten los temas personales, se utiliza tratamiento de usted, es importante que el oficio no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación, la presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

**Despedida:** Expresión de cortesía, despedida breve seguida de coma (,):

Atentamente, Cordialmente, Sinceramente,

**Ejemplos de despedida con frase de cortesía terminada en punto (.):**

Agradecemos su gentil colaboración.

Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta.

Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.

Para nosotros es un gusto servirle.

**Anexo o anexos:** Si se requieren, se detallan en el texto. Al final de la carta, a dos interlíneas del firmante, se anota la palabra Anexo o Anexos, seguida de dos puntos (:). A dos espacios se enuncia la cantidad; de preferencia se clarifican el número de hojas o el tipo de anexo.

**Copia:** A dos renglones del firmante o de la línea de anexos (si la hay), contra el margen izquierdo, se escribe la palabra Copia y seguida de dos puntos (:). Se relacionan los destinatarios, así: nombre, cargo y empresa, pero si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite la empresa.

**Uso de mayúsculas y minúsculas:**

- \* Las palabras escritas con mayúscula sostenida no se dividen.
- \* Es conveniente tildar las vocales escritas en mayúscula sostenida, cuando así lo requieran.
- \* Se utiliza mayúscula sostenida para resaltar algún dato. No se debe exagerar su uso.
- \* Se escriben con minúscula los días, los meses, los puntos cardinales y las estaciones del año, excepto después de punto y al comienzo de párrafo.
- \* Se escriben con mayúscula inicial los nombres propios de personas, lugares, empresas, nombres de cargos y dependencias.
- \* Se debe distinguir el nombre propio del término genérico.

**Visto Bueno:** Para los oficios que requieren visto bueno, se tiene en cuenta lo siguiente:

En distribución vertical se ubica contra el margen izquierdo, de cuatro a seis interlíneas del cargo del firmante. La abreviatura de visto bueno (Vo. Bo.), se escribe seguida del nombre del funcionario responsable, en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial, en concordancia con el firmante y el destinatario. A una interlineación se indica el cargo, con mayúscula inicial alineado con la primera letra del nombre.

Ejemplo:

Vo. Bo. Guillermo Cárdenas Lozano

Jefe Recursos Humanos

**Quien elabora y quien revisa:** En letra 8 colocar el nombre y apellido de las personas que elaboran y revisan el documento.

Plantilla ORFEO  
COMUNICACIÓN OFICIAL INTERNA



Facatimá, Colombia  
De: mes. año



Señor Doctor, ingeniero (según el caso):  
NOMBRES Y APELLIDOS  
Cargo

Dirección

ASUNTO: XXXXXX

Saludo

Firma

Despedida

Nombre del emisor

Cargo

Ases

Sexo

Identificación

### COMUNICACIÓN OFICIAL EXTERNA

Facatimá, Colombia  
De: mes. año



Señor Doctor, ingeniero (según el caso):  
NOMBRES Y APELLIDOS  
Cargo  
Dirección o lugar social de la entidad  
Dirección  
Comunidad

ASUNTO: XXXXXX

Saludo

Firma

Despedida

Nombre del emisor

Cargo

Ases

Sexo

Identificación

### 9.3. COMO DILIGENCIAR MEMORANDO

**Memorando:** Es una comunicación escrita de carácter interno el cual se emplea para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Empresa.

**MÁRGENES:**



Superior 4 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo 4 cm

Lateral derecho 2 cm

#### 9.4. PARTES DEL MEMORANDO

**Encabezado:** Se escribe con mayúscula sostenida, centrado y sin negrilla.

**Memorando:** Se coloca con mayúscula sostenida, centrado y sin negrilla MEMORANDO.

**Ciudad y fecha:** Seguido de dos tabulaciones, anotar el nombre de la ciudad y la fecha.

**Datos del destinatario:** Después de dos tabulaciones, se debe escribir en mayúsculas sostenidas el nombre del funcionario a quien va dirigido el memorando. En la línea siguiente escribir el cargo.

**De:** Seguido de dos tabulaciones, en mayúsculas el nombre, renglón seguido cargo.

**Asunto:** Constituye la síntesis del tema del memorando. A continuación de dos tabulaciones, debe expresarse en máximo 6 palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

**Texto:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés; omitiendo temas personales y tratando sólo un asunto por memorando.

**Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma ( , ) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto ( . ) (Agradecemos su gentil colaboración.).

**Datos del remitente:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No utilizar negrilla, subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial. El remitente es el Jefe de Dependencia (Oficina, División, Grupo de Trabajo, Unidad, Presidente o Secretario de Comité) según lo autorizado en Manuales de Métodos y Procedimientos de la respectiva dependencia.

**Anexos:** (Opcional) Consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.

**Quien elabora y quien revisa.** En letra 8 colocar el nombre y apellido de las personas que elaboran y revisan el documento.

**NOTA:** La firma debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

## Plantilla ORFEO MEMORANDO

EMPRESA ARGENTINA DE INVESTIGACIONES  
ACREDITADA EN LOS PAÍSES DE AMÉRICA Y EUROPA  
INSTRUMENTOS DE TRABAJO

MEMORANDO

PARA: NOMBRES Y APELLIDOS  
Cargo

DE: NOMBRES Y CARGO  
Cargo

ASUNTO

FECHA

Texto

Destinatario

NOMBRE DEL RESPONSABLE  
Cargo

FECHA

IMPRESA

IMPRESA

### 9.5. COMO DILIGENCIAR UNA CIRCULAR

**Circular:** Comunicación interna o externa de carácter general informativa o normativa, con el mismo texto o contenido, se utiliza para dar a conocer actividades internas de la Institución, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común, las cuales serán firmadas por el Gerente General o Secretario General.

#### MÁRGENES:

Superior 4 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo 4 cm

Lateral derecho 2 cm

### 9.6. PARTES DE LA CIRCULAR

**Encabezado:** Se escribe centrado, con mayúscula sostenida y sin negrilla.

**Título y número:** Título "CIRCULAR", centrado, en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma, lo genera el sistema documental ORFEO.

**Ciudad y fecha:** Escribir ciudad, seguida de coma ( , ) se escribe la fecha.

**Asunto:** Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en 6 palabras, con mayúscula

inicial y sin subrayar.

**Texto:** Se escribe a una línea entre renglones y a dos entre párrafos. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés y tratando solo un asunto por Circular.

**Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma ( , ) (Atentamente,) o frase de cortesía terminada en punto (.) (Agradecemos su gentil colaboración.)

**Datos del remitente:** Nombres y apellidos en mayúsculas sostenidas. No Utilizar negrilla, ni subrayar o centrar. El cargo se anota en la línea siguiente con Mayúscula inicial.

**Anexos:** (Opcional)

**Quien elabora y quien revisa:** En letra 8 colocar el nombre y apellido de las personas que elaboran y revisan el documento.

**NOTA:** La firma debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra

## CIRCULAR

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES  
AGENCIADO AUTÓNOMO PARA EL TRABAJO  
CORPORATIVO

1

CIRCULAR

PARA: NOMBRES Y APELLIDOS  
Cargo

DE: NOMBRES Y CARGO  
Cargo

ASUNTO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

TIPO: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

NOMBRES DEL REMITENTE  
Cargo

ELABORADO POR: \_\_\_\_\_

REVISADO POR: \_\_\_\_\_

FECHA DE ELABORACIÓN: \_\_\_\_\_

FECHA DE REVISIÓN: \_\_\_\_\_

## 9.7. COMO DILIGENCIAR ACTA DE COMITÉ

**Acta de reunión:** Es una comunicación interna que constituye la memoria de comités, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión.

### MÁRGENES:

Superior 4 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo 4 cm

Lateral derecho 2 cm

## 9.8. PARTES DEL ACTA

**Encabezado:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y negrilla el nombre del comité, en el siguiente renglón las siglas de la Empresa, en renglón seguido de número de acta y año.

**Fecha:** Escribir la fecha, día, mes y año de cuando se realizó la reunión.

**Hora:** Escribir la hora de inicio y de finalización de la reunión

**Lugar:** Escribir el nombre del lugar o sede donde se realiza la reunión.

**Objetivo:** Describir que se busca con la realización de la reunión o comité.

**Participantes:** en un cuadro se relacionan los nombres y apellidos de los integrantes del comité o reunión. Frente a cada nombre se escribe el cargo que ocupa en la Empresa, este debe ir firmado. Esta hoja debe ir al final del acta.

**Temas tratados:** Verificación de quórum y Lectura y aprobación del acta anterior) los mismo que los temas a tratar en dicha reunión o comité.

**Desarrollo:** Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).

**Proposiciones y varios:** Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y a dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).

**Compromisos:** Relacionar las actividades o tareas junto con los responsables de estas actividades indicando fechas límite de ejecución.

**NOTA:** En el espacio dejado sobre el nombre, los firmantes deben estampar su autógrafo o rúbrica (con esfero o bolígrafo cuya tinta sea negra).

**Aspectos Generales:** Toda Acta expresa lo tratado en la reunión o comité sin describir detalles.

Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan las discrepancias. Se anota el nombre completo de la

persona que presenta una moción o proposición, pero no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella.

## ACTA DE COMITÉ

**COMITÉ DE**  
**LA FSA SESF**

ACTA No. 001-2014		
FECHA DE INICIO	HORA DE INICIO	
LUGAR	HORA DE FINALIZACIÓN	
Objetivo:		
PARTICIPANTES:		
Temas tratados:		
Desarrollo:		
Proposiciones y votos:		
Compromisos:		
ACTUANDO	RESPONSABLE	FECHO DE EJECUCIÓN

### 9.9. COMO DILIGENCIAR UNA CERTIFICACIÓN

**CERTIFICACION:** La certificación es un documento oficial en la cual se confirma alguna información. Su contenido sirve como prueba en casos judiciales o de investigación. Es un documento escrito a través del cual se expresa hechos, méritos o derechos de alguien, por conocimiento pleno de quien certifica. Está vinculada estrictamente a la ética profesional y personal.

Es aquella que se respalda en una solicitud; el peticionario la pide no forma verbal, sino a través de un documento escrito.

#### MÁRGENES:

Superior 4 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo 4 cm

Lateral derecho 2 cm

### 9.10. PARTES DE LA CERTIFICACION

**ENCABEZADO:** Se Escribe Centrado el cargo de quien certifica y hace constar la información solicitada.

**TEXTO O CUERPO DE LA CERTIFICACION:** Constituye la síntesis de la certificación con mayúscula inicial y sin subrayar. Redactar el texto en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés y tratando solo hechos, méritos o derechos de alguien, por conocimiento pleno de quien certifica.

**FECHA DE EXPEDICION:** Escribir el día, Mes y año.

**QUIEN ELABORA y QUIEN REvisa:** En letra 8 colocar el nombre y apellido del funcionario que elabora el documento.

**NOTA:** La firma debe hacerse con esfero o bolígrafo de tinta negra.

### CERTIFICACIÓN PARA CONTRATISTAS EXPEDIDA POR LA OFICINA ASESORA JURÍDICA



LA SUSCRITA JEFE DE LA OFICINA ASESORA JURÍDICA DE LA EMPRESA AGUAS DE PACATZEN, ACUERDO AL CONTRATO DEL SERVICIO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP

**CERTIFICA**

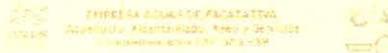
QUE EL EMPLEADO/ASISTENTE SOCIAL/ALBAÑIL/AUXILIAR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, AL SERVICIO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, CON SU FIRMA MANIFIESTA QUE SU FIRMA ES VERDADERA Y QUE EL EMPLEADO/ASISTENTE SOCIAL/ALBAÑIL/AUXILIAR DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, EN EL MOMENTO DE SU FIRMA, ESTABA EN SU DEBERE Y EN SU OBLIGACION DE SERVICIO, DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, EN EL MOMENTO DE SU FIRMA, ESTABA EN SU DEBERE Y EN SU OBLIGACION DE SERVICIO, DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, EN EL MOMENTO DE SU FIRMA, ESTABA EN SU DEBERE Y EN SU OBLIGACION DE SERVICIO, DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP.

LA ATENCION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP, EN EL MOMENTO DE SU FIRMA, ESTABA EN SU DEBERE Y EN SU OBLIGACION DE SERVICIO, DE ACUERDO A LA LEY DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EAF SAS ESP.

**NOMBRE Y APELLIDO**  
Asesor Jurídico

Firma

## CERTIFICACIÓN LABORAL EXPEDIDA POR LA SECRETARIA GENERAL



EL SECRETARIO GENERAL DE LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS "EAF SAS ESP"

HACE CONSTAR

QUE EL SEÑOR/A XXXXXXXX, IDENTIFICADO A SU VEZ CON LA C.C. XXXXXXXX Y NÚMERO XXXXXXXX, TRABAJA EN LA EMPRESA AGUAS DE FACATATIVA, ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS "EAF SAS ESP" DESDE EL DÍA XXXXX DE XXXXX DE AÑO XXXX, HASTA EL DÍA XXXX DE AÑO XXXX, CORRESPONDIENTE A UN SALARIO DE XXXXXXXX TRIBUTADO EN EL PAÍS Y \$XXX,XXX,XXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX PESOS MONEDA CORRIENTE (XXXXXXXX,000).

SE EXPIDE A SOLICITUD DE INTERÉS EN LA XXXXX, NO, DEL DÍA XXXX DE AÑO XXXXX, EN LA

NOMBRE Y APELLIDO  
Secretario General

Fecha

### 10. GLOSARIO

- 10.1. **Anexo:** documento o elemento que acompaña a la carta.
- 10.2. **Asunto:** síntesis del contenido de la carta.
- 10.3. **Copia:** fiel reproducción de un documento.
- 10.4. **Despedida:** palabra o frase de cortesía.
- 10.5. **Destinatario:** persona a quien va dirigida la comunicación.
- 10.6. **Encabezado:** línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
- 10.7. **Encabezado:** línea de identificación para indicar la continuidad del documento.
- 10.8. **ORFEO:** Sistema de Gestión Documental, es una herramienta que se ha construido tomando como base un cambio de cultura organizacional y que debe evolucionar a medida que su uso se haga de forma masiva.
- 10.9. **Oficio o Carta:** Es una comunicación escrita, que tiene como objetivo principal dar un mensaje, se emplearán para responder oficios, suministrar información y presentar solicitudes fuera de la Entidad. Podrán ser dirigidas a personas naturales y/o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el original (y las copias que se dirijan a otros destinatarios si es el caso) se imprime(n) en papel con membrete y logotipo.

11. FLUJOGRAMA.



# FLUJOGRAMA

HOJA: 1 DE 3

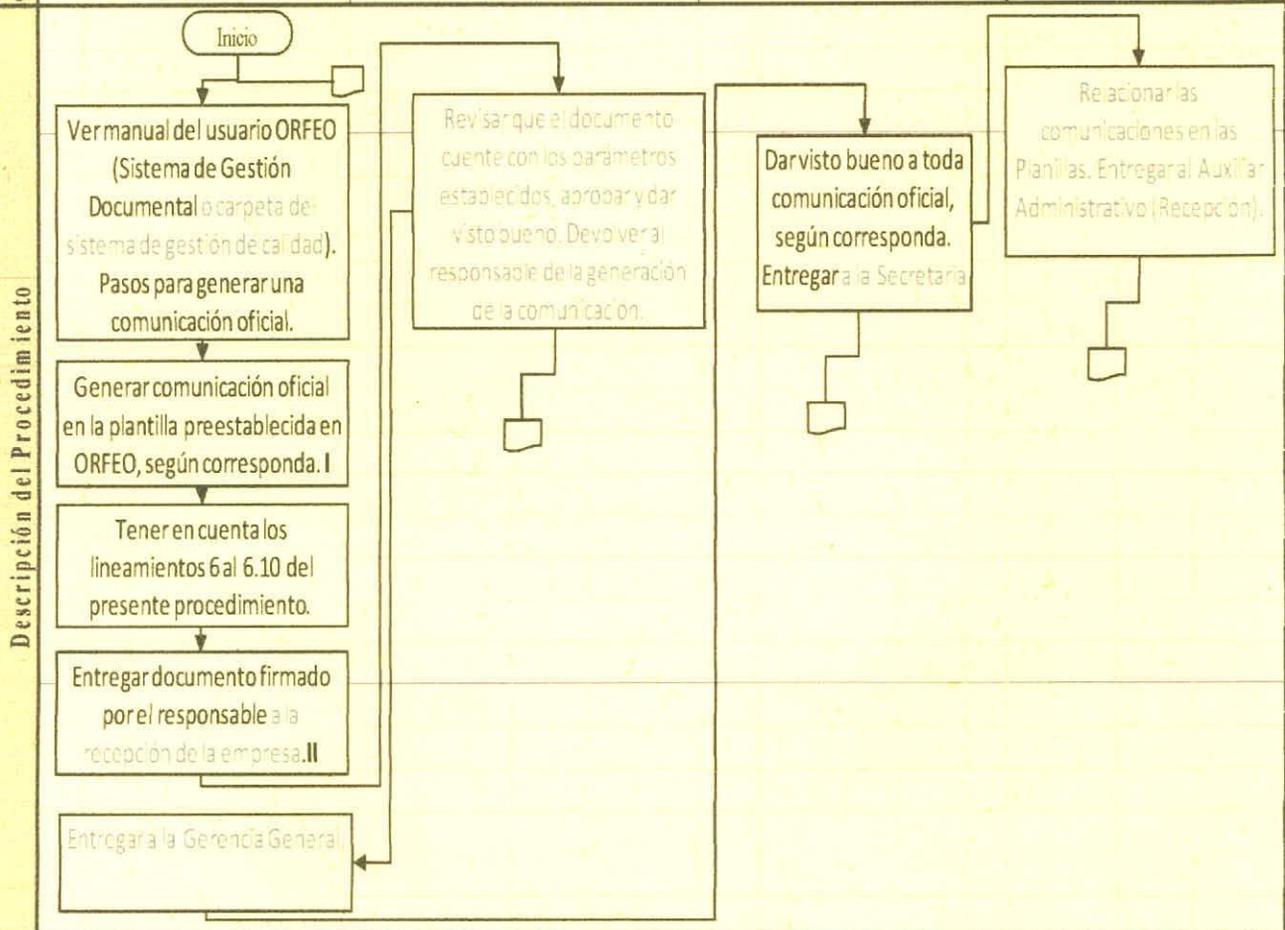
Fecha		
Día	Mes	Año
08	SEP	2015

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios.  
EAF SAS ESP

USO GENERAL DE DOCUMENTOS - DOCUMENTOS INTERNOS

SECRETARÍA GENERAL

O. fi.	SECRETARÍA GENERAL			
Cargo	Funcionario responsable de generar la comunicación	Auxiliar Administrativo (recepción)	Gerente General	Secretaria de Gerencia



I: Si se presen sa poder un documento que requiera la generación de otros, una respuesta o planilla, un requerimiento de información, una petición de información o cualquier otro tipo de documento, que deba ser radicado, como de salud, ver manual del usuario ORFEO, numeral 4. II: La firma debe ir con tinta de color negro.



# FLUJOGRAMA

HOJA: 2 DE 3

Fecha		
Día	Mes	Año
08	SEP	2015

EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios.  
EAF SAS ESP

## USO GENERAL DE DOCUMENTOS - DOCUMENTOS INTERNOS

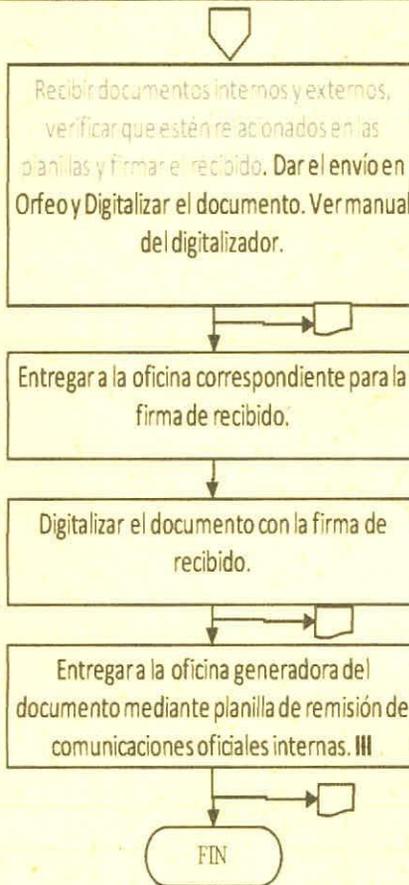
Ofi.

SECRETARÍA GENERAL

Cargo

Auxiliar Administrativo (recepción)

Descripción del Procedimiento



I: Si tiene en su poder un documento cuyo trámite requiere la generación de otro, una respuesta a un oficio con requerimiento de información, una remisión de información e cualquier otro tipo de documento que deba ser radicado como de salida, ver manual del usuario ORFEO numeral 4.3.11. La firma debe ir con tinta de color negro. III: Las comunicaciones externas se entregan al auxiliar de servicios varios (mensajería) con la planilla de remisión de comunicaciones oficiales externas para ser entregadas fuera de la Empresa.





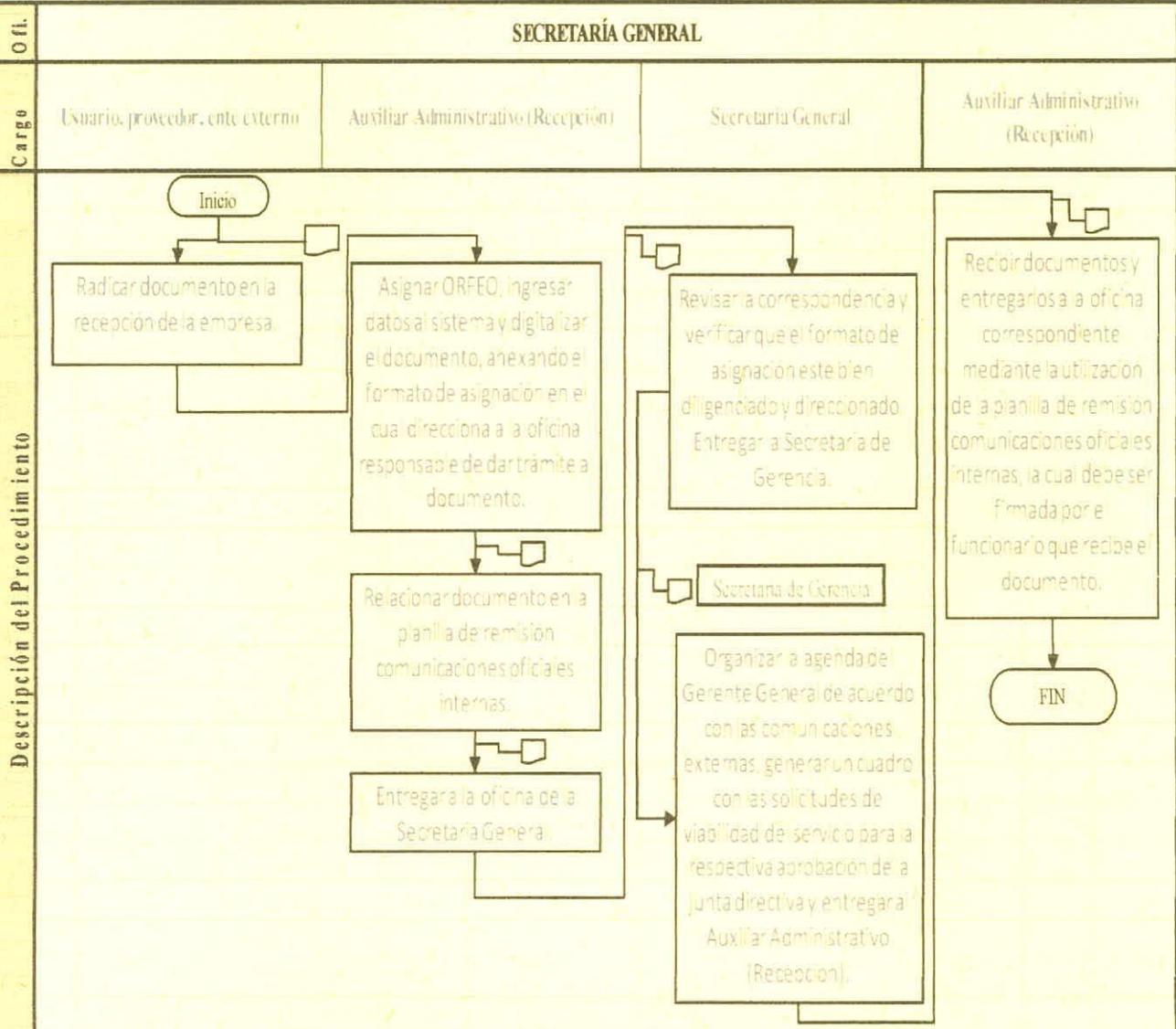
# FLUJOGRAMA

HOJA: 3 DE 3

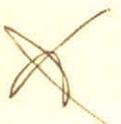
Fecha		
Día	Mes	Año
08	SEP	2015

**EMPRESA AGUAS DE FACATATIVÁ, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios.  
EAF SAS ESP**

## USO GENERAL DE DOCUMENTOS - DOCUMENTOS EXTERNOS



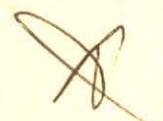
I: Si tiene en su poder un documento, con o sin firma, que requiere la generación de una respuesta o flujo de procedimiento, de información, una remisión de información o cualquier otro tipo de documento, que deba ser radicado como de salida, ver manual del usuario ORFEO, numeral 4.5. II: La firma debe ir con tinta de color negro.



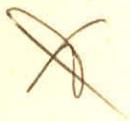
**12. PROCEDIMIENTO: USO GENERAL DE DOCUMENTOS**  
**CODIGO PRA 160-1303**

**DOCUMENTOS INTERNOS**

No	CARGO RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES
1	Funcionario responsable de generar la comunicación	Ver manual del usuario ORFEO (Sistema de Gestión Documental o carpeta del sistema de gestión de calidad). Pasos para generar una comunicación oficial.	DR. Manual del usuario ORFEO
2		Generar comunicación oficial en la plantilla preestablecida en ORFEO, según corresponda.	
3		Nota: Si tiene en su poder un documento cuyo trámite requiere la generación de otro (una respuesta a oficio, un requerimiento de información, una remisión de información o cualquier otro tipo de documento) que deba ser radicado como de salida, ver manual del usuario ORFEO, numeral 4.3.	
4	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Tener en cuenta los lineamientos 6 al 6.10 del presente procedimiento.	
5		Funcionario responsable de generar la comunicación	
6	Nota: La firma debe ir con tinta de color negro.		
7	Revisar que el documento cuente con los parámetros establecidos, aprobar y dar visto bueno. Devolver al responsable de la generación de la comunicación.		
8	Gerente General	Entregar a la Gerencia General.	
9	Secretaria de Gerencia	Dar visto bueno a toda comunicación oficial, según corresponda. Entregar a la Secretaria de Gerencia.	DR: Planilla de remisión comunicaciones oficiales internas / Planilla de remisión comunicaciones oficiales externas



6	<b>Auxiliar Administrativo (recepción)</b>	Recibir documentos internos y externos, verificar que estén relacionados en las planillas y firmar el recibido. Dar el envío en Orfeo y Digitalizar el documento. Ver manual del digitalizador.	DR: Planilla de remisión comunicaciones oficiales internas / Planilla de remisión comunicaciones oficiales externas /Manual del digitalizador ORFEO
7		Entregar a la oficina correspondiente para la firma de recibido.	DR: Planilla de remisión comunicaciones oficiales internas
8		Digitalizar el documento con la firma de recibido. Entregar a la oficina generadora del documento mediante planilla de remisión de comunicaciones oficiales internas.	
9		<b>Nota:</b> Las comunicaciones externas se entregan al auxiliar de servicios varios (mensajería) con la planilla de remisión de comunicaciones oficiales externas para ser entregadas fuera de la Empresa.	DR. Formato planilla de comunicaciones oficiales internas
<b>FIN</b>			
<b>DOCUMENTOS EXTERNOS</b>			
1	Usuario, proveedor, ente externo	Radicar documento en la recepción de la empresa.	
2	<b>Auxiliar Administrativo (Recepción)</b>	Asignar ORFEO, ingresar datos al sistema y digitalizar el documento, anexando el formato de asignación en el cual direcciona a la oficina responsable de dar trámite al documento.	DR: Formato de asignación
3		Relacionar documento en la planilla de remisión comunicaciones oficiales internas.	DR: Planilla de remisión comunicaciones oficiales internas
4	Secretaria General	Entregar a la oficina de la Secretaria General. Revisar la correspondencia y verificar que el formato de asignación este bien diligenciado y direccionado. Entregar a Secretaria de Gerencia.	PC: Verificación
	Secretaria de Gerencia	Organizar la agenda del Gerente General de acuerdo con las comunicaciones externas, generar un cuadro con las solicitudes de viabilidad del servicio para la respectiva aprobación de la junta directiva y entregar a la Auxiliar Administrativo (Recepción).	



	Auxiliar Administrativo (Recepción)	Recibir documentos y entregarlos a la oficina correspondiente mediante la utilización de la planilla de remisión comunicaciones oficiales internas, la cual debe ser firmada por el funcionario que recibe el documento.  FIN	DR: Planilla de remisión comunicaciones oficiales internas
<b>13. REGISTROS DE CALIDAD</b>			
<p>Formato planilla de comunicaciones oficiales internas  Formato planilla de comunicaciones oficiales externas  Formato de asignación  Formato comunicación oficial interna  Formato comunicación oficial externa  Formato memorando  Formato circular  Formato acta  Formato certificación para contratistas  Formato certificación laboral</p> <p>Todos los registros generados por la aplicación de este procedimiento, siguen los lineamientos del procedimiento "Control de los registros de calidad".</p>			

PC. Punto de control

DR. Documento Registro

