



# **GUÍA FUNDAMENTAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS OFICIALES.**

**Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios  
de Concordia - Antioquia**

**VERSIÓN 3.0**

**Agosto 8 de 2.022**



## COMITÉ DIRECTIVO.

**DOCTOR JOAQUIN ALBERTO ALVAREZ MONSALVE.**  
Gerente Empresa Social del Estado.

**SEÑORA CATALINA SANCHEZ GRANDOS.**  
Subgerente de Servicios de Salud.

**SEÑOR JAIME ANDRES MONTOYA ARTEAGA.**  
Subgerente Administrativa.

**SEÑOR JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA.**  
Jefe de la Oficina de Control Interno.

**DOCTORA ANA MARIA GONZÁLEZ ESCOBAR.**  
Odontóloga.

**SEÑORA JULIANA ANDREA CADAVID MESA.**  
Enfermera.

**SEÑOR SERGIO ADRIÁN AGUDELO ALZATE.**  
Enfermero.

**SEÑORA GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO.**  
Profesional Universitaria Área Salud (Bacterióloga).

**SEÑORA RAQUEL ROMERO ANAYA.**  
Regente de Farmacia

**SEÑORA LUZ ALEIDA BETANCUR TOBÓN.**  
Secretaria.





## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	05
2.	NORMATIVIDAD	06
3.	OBJETIVOS DE LA GUÍA	07
3.1.	Objetivo General	07
3.2.	Objetivos Específicos	07
4.	ALCANCE	07
5.	POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	08
6.	ORGANIZACIÓN O ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS	09
6.1.	Actas	10
6.2.	Cartas	14
6.3.	Circulares	17
6.4.	Memorando	20
7.	ASPECTOS DE FORMA	23
7.1.	Creación y Diseño de Documentos	23
7.2.	Normalización de la Producción Documental	24
7.3.	Codificación	25
7.4.	Requisitos Generales de los Documentos	26



### CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	01/12/2012	Creación del documento. Norma Fundamental o Norma Cero Papel.
2.0	09/09/2019	Se revisa la Versión 1.0 del Norma Cero Papel del año 2012 del Hospital y se determina actualizarlo en su totalidad teniendo en cuenta la metodología sugerida por el Archivo General de la Nación.
3.0	04/08/2022	Se revisa la Versión 2.0 del 2019 del Hospital y se determina actualizarlo en su totalidad teniendo en cuenta Los cambios que se dieron en algunos formatos documentales. Ajustes de diseño. Actualización, depuración e inclusión de contenidos, gráficas y tablas en todo el documento.

Nota: La base para la construcción de este documento fue los instructivos anteriores y la guía técnica del AGN.

Equipo de trabajo: Juan Guillermo Posada Mejía  
Mónica María Aguirre García.

## INTRODUCCIÓN

Esta Guía para la Estandarización de los Documentos se presenta con la finalidad de servir de apoyo y orientación a los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, en sus gestiones administrativas y legales, además en lo relativo a la modernización de los servicios archivísticos y documentarios. Dando un estricto cumplimiento a la Ley 594 de 2000 y al Acuerdo No 060 de 2001, sobre el manejo de los documentos Oficiales que rigen la función archivística. Además, le permite establecer los lineamientos y procedimientos que permitan cumplir con el Programa de Gestión Documental – PDG y el Plan institucional de Archivo - PINAR, para la Producción, Gestión y Trámite, Organización, Transferencia, Disposición, Preservación y Valoración, de los documentos en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.

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



## 1. NORMATIVIDAD:

- **Ley 527 de 1.999** Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.
- **Ley 594 de 2.000** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones
- **Ley 962 de 2.005** Anti trámites. (Arts 3 inciso3, Acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y la Leyes) y Art. 28.
- **Ley 1712 de 2.014.** Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.
- **Decreto 2150 de 1.995:** Suprime autenticación de documentos originales y uso de sellos, prohíbe entre otros: exigir copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder; prohíbe a las entidades públicas limitar el uso de tecnologías para el archivo documental por parte de los particulares. Autoriza el uso de sistemas electrónicos de archivos y transmisión de datos. (Artículos 1, 13, 16, 18, 19, 26 y 29).
- **Decreto 2578 de 2.012.** "Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado".
- **Decreto 2609 de 2.012.** 'Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado".
- **Decreto 0943 de 2.014.** Por el cual se actualiza el Modelo estándar de control interno – MECI.
- **Decreto 1499 de 2.017. Por el cual se adopta el Modelo integrado de Planeación y gestión - MIPG**
- **Acuerdo 07 de 1.994.** Reglamento general de archivos.
- **Acuerdo 11 de 1.996.** Por el cual se establecen criterios de conservación y organización de documentos
- **Acuerdo 060 de 2.001.** Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- **Acuerdo 002 de 2.010.** Por el cual se adopta el reglamento interno del consejo directivo del AGN.
- **Acuerdo No 003 de 2.015.** Por el cual se establecen los lineamientos generales en cuanto a la gestión de documentos electrónicos.
- **Acuerdo No 004 de 2.019.** Por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en el registro de series documentales de las TRD y TVD
- **Circular externa 02 de 2.012.** Adquisición de herramientas tecnológicas de gestión documental.
- **Circular Externa No. 001 de 2.012:** Competencias del personal encargado del manejo documental y archivístico de las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas e inscripción de proyectos archivísticos
- **Circular Externa No. 005 de 2.012:** Procesos de Digitalización y Comunicaciones Oficiales Electrónicas en la Iniciativa Cero Papel.
- **Norma Técnica** del ICONTEC NTC 3393 del 2005.





- **Norma Técnica de Calidad.** NTCGP 1000:2009

## 2. OBJETIVOS DE LA GUÍA

### 2.1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer las disposiciones, directrices y la forma para la elaboración y presentación de la documentación y los pasos seguidos como son la aprobación, actualización, distribución, preservación, control, revisión y mejoramiento continuo de los procedimientos documentados del Sistema de Calidad en Salud y de Control Interno con la finalidad de que las actividades se realicen bajo disposiciones vigentes.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Reglamentar los procedimientos de los cargos de los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo que genere la institución.
- Contar con los procedimientos para la radicación de comunicaciones oficiales, velarán por la transparencia de la actuación administrativa.
- Se debe llevar la numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y las oficinas encargadas de dicha actividad (Archivo Municipal) se encargarán de llevar los controles.
- El Hospital deberá contar con controles y procedimientos que permitan realizar un adecuado seguimiento a las comunicaciones internas.
- El Archivo de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, elaborará planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos.
- Las comunicaciones oficiales enviadas en soporte papel, se elaborarán en original y máximo dos copias, remitiéndose el original al destinatario.
- Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia determinará el encabezado y pie de página.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia establecerá e informarán el horario de atención al público en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe manejar y tener el control sobre los comunicados recibidos mediante otros medios de recepción como son el Fax y el Correo Electrónico.
- La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia requiere adoptar las normas relativas a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como la NTC 4436 para papel y la NTC 2676 aplicable a los soportes digitales.

## 3. ALCANCE

Esta Guía o reglamento se aplica para todos los Procesos y los Tipos Documentales o Documentos de origen interno que hacen parte del Sistema Integrado de la Calidad en Salud y de Control Interno, de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios



de Concordia, la cual se elabora y controla de acuerdo al Instructivo Norma Cero y al Procedimiento Administración, estandarización y Control de Documentos y comprende

desde la solicitud o identificación de la necesidad de documentar una actividad, hasta el establecimiento, implementación y mantenimiento del documento.

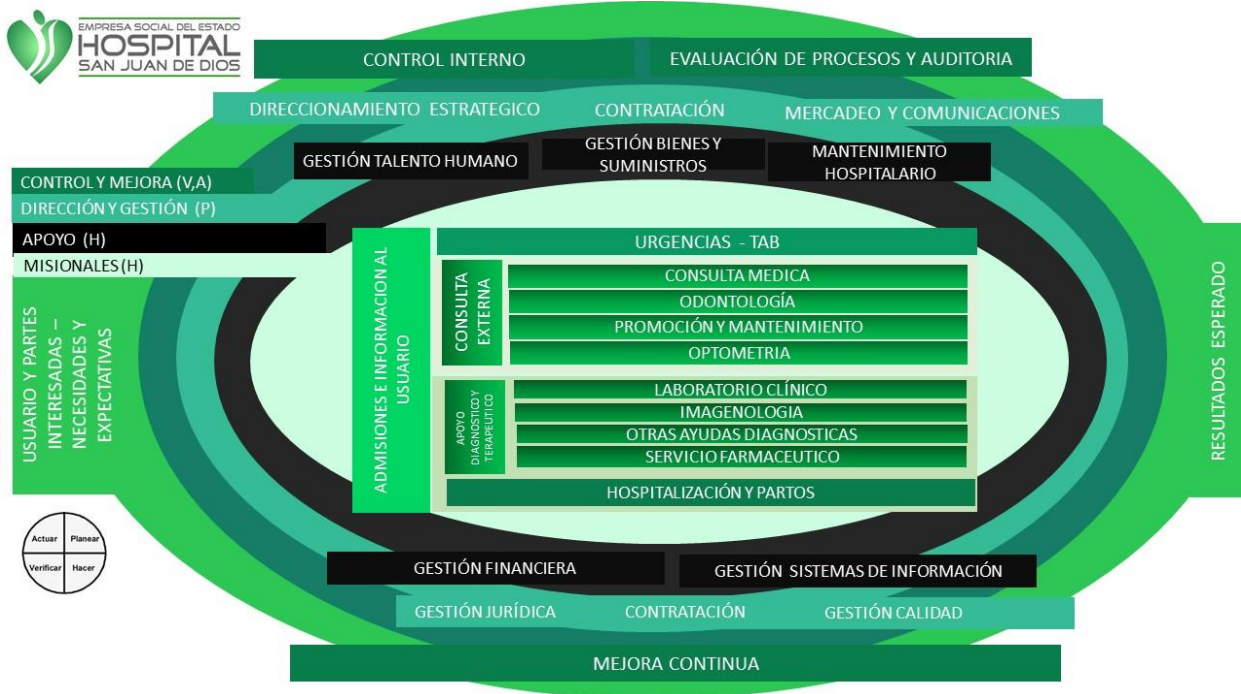
#### 4. POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

La política de Gestión Documental de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, está orientada a los procesos de modernización tecnológica, manejo y seguridad de la información y gestión de documentos, garantizando su autenticidad, fiabilidad y usabilidad, capaces de dar soporte a las funciones y actividades de la organización durante todo el tiempo que se determine.

- 4.1. **Memoria Institucional:** Garantizar la seguridad, conservación, recuperación y disposición de la memoria institucional, personal y colectiva documental que garantice la continuidad del negocio en las mejores condiciones de conservación y acceso.
- 4.2. **Consolidación de la Gestión Documental:** Consolidar y mejorar el modelo de gestión documental de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, en armonía con las normas vigentes y la planeación institucional.
- 4.3. **Información y Comunicación:** La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, establecerá la relación entre las entidades de orden Nacional, Departamental y Municipal y la población en general, determinando los espacios de intercambio y fortaleciendo la identidad institucional.
- 4.4. **Modernización de la Gestión Documental:** Modernizar la gestión documental de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, incorporando los avances tecnológicos y de procesos de la gestión de la información en armonía con las directrices aprobadas en los Programas de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivos del procedimiento de gestión documental.
- 4.5. **Servicio y seguridad:** Facilitar la consulta y acceso a la información requerida por los usuarios y población en general con el cumplimiento previo de normas que garanticen la seguridad y reserva de la información de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, frente a los riesgos operativos y de seguridad que se detecten.
- 4.6. **Responsabilidad de los servidores públicos:** Fortalecer la apropiación de los servidores públicos como únicos responsables de mantener la confidencialidad y seguridad de la Gestión Documental institucional generada físicamente, digitalmente o a partir del Correo Electrónico, de acuerdo con las disposiciones vigentes.







#### 4.7. MAPA DE PROCESOS

En el Anexo No. 01, se presenta el Mapa de Procesos de la Empresa, aprobado mediante Acuerdo 005 de 2013, de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado, Hospital San Juan de Dios de Concordia.

#### 5. IMAGEN CORPORATIVA:

**Logotipo:** Es el símbolo formado por imágenes o letras, que sirve a una marca, persona empresa e institución representarse, estos símbolos suelen estar vinculados a la cultura institucional.

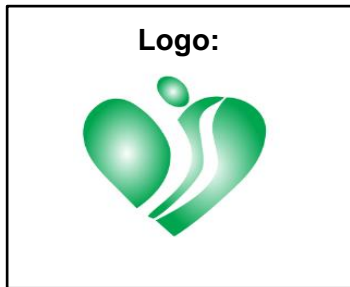
**Se componen por:** **logosímbolo** (es el símbolo gráfico), **nombre** (es la parte fonética) **eslogan** (frase distintiva) y el **Tagline** (Representa el enfoque global de la institución hacia sus productos y servicios).

5.1. **HISTORIA LOGOTIPO:** El logotipo del hospital se escogió mediante convocatoria realizada el 14 de diciembre del 2012 en la cual se presentaron un total de 14 propuestas de la cual fue elegida una; con un incentivo pecuniario.

La explicación del logotipo es la siguiente:



Una figura humana en actitud de movimiento y Libertad, representando su condición saludable y actuando sobre un entorno en forma de corazón, que transmite el sentimiento humanitario y el actuar de todo el personal de la institución, que está siempre poniéndole el alma a cada una de sus funciones, asegurando así el bienestar y la satisfacción de todos los usuarios.



5.2. **TIPOGRAFIA Y COLORES CORPORATIVOS:**  
TIPOGRAFIA: (Tipo de letra): Good Times Rg

Colores corporativos:

**VERDE:** R:0 G:168 B:89  
C:100 M:0 Y:100 K:0  
PANTONE:7482 XGC

**NEGRO:** R:0 G:0 B:0  
C:0 M:0 Y:0 K:100  
PANTONE:7482 XGC

**ESCALA DE GRISES:** GRIS AL 80%  
R:96 G:96 B:98  
C:0 M:0 Y:0 K:80

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS



5.3. **USOS CORRECTOS E INCORRECTOS:**

**USOS CORRECTOS:**





EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS

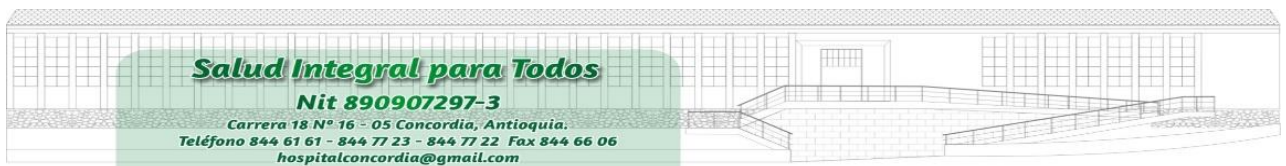
**Escala de grises:**



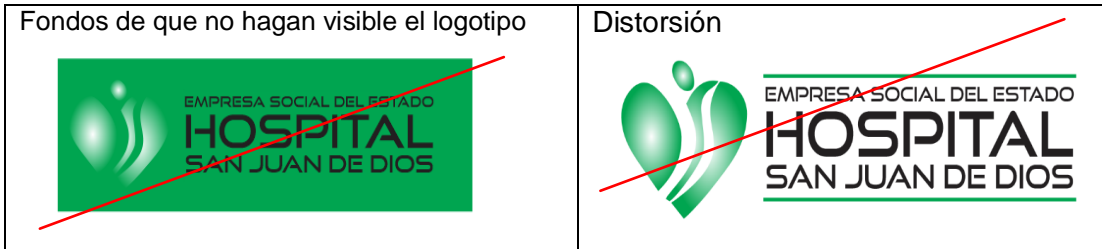
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
**HOSPITAL**  
SAN JUAN DE DIOS



**USOS INCORRECTOS:**

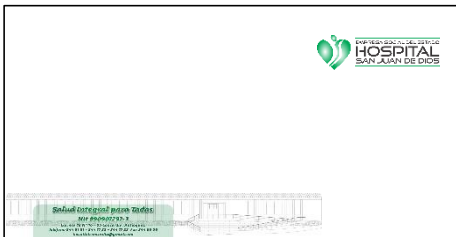


**Eslogan:** para el periodo 2020-2023 es: *“Desarrollo social con calidad y calidez”* con tipo de letra: Brush Scrip MT cursiva.

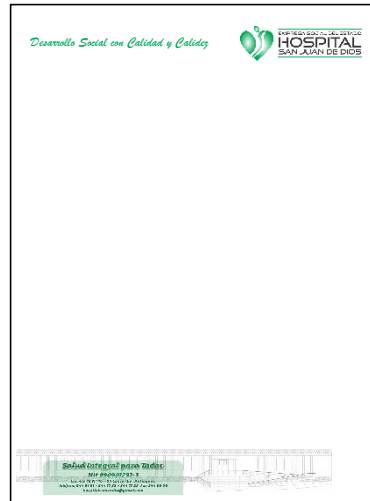
**Tagline:** (Representa el enfoque global de la institución hacia sus productos y servicios) es: *“Salud integral para todos”*.

**5.4. APLICACIÓN DEL LOGOTIPO:**

Sobre carta:



Membrete:



Tarjetas personales:



Sobres de Manila



## 6. ORGANIZACIÓN O ESTANDARIZACIÓN DE DOCUMENTOS:

En la organización de los documentos es importante tener en cuenta que en la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia se debe establecer una serie de formatos y procedimientos para estandarizar la forma de elaborar su correspondencia, aplicando las directrices emanadas del Archivo General de la Nación Acuerdo No 060 del 2001 y teniendo en cuenta la Norma Técnica del ICONTEC NTC 3393 del 2005.

De acuerdo a lo anterior se establecen una serie de documentos como Son: **Las Actas, las Cartas, Circulares Internas y Externas y El Memorando.**

- 6.1. **ACTAS:** Es una comunicación interna que constituye la memoria de comités, reuniones o actos administrativos, cuyo objetivo es relacionar lo que sucede, se debate y/o se acuerda en una reunión. El acta se debe elaborar en hoja tamaño carta.

### Partes de la Acta:

1. **Encabezado:** Es el que se está utilizando de acuerdo con las normas de calidad y del Sistema de control interno del Hospital.
2. **Título:** Escribir centrado, en mayúscula sostenida el nombre del Formato de Acta carácter de la reunión Ejemplo. **FORMATO PARA EL ACTA.**
3. **Acta No:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla ACTA No. Escribir el número consecutivo que corresponda a la respectiva sesión, iniciando con la 01 cada año.
4. **Aspectos Generales:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla.
  - 4.1. **Tipo de Reunión:** Escribir el tipo de Reunión. Ejemplo Comité de Archivo.
  - 4.2. **Fecha y Hora de Realización:** Escribir la fecha de realización de la reunión. Hora: Escribir la hora de inicio de la reunión de cualquiera de las siguientes formas 11.00 am y/o 2.30 pm.
  - 4.3. **Organismo, Dependencia o Proceso:** Escribir el proceso al que pertenece la reunión o la dependencia. Eje. Proceso de Gestión de Control y/o Control interno.
5. **Participantes:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenidas y con negrilla.
  - 5.1. **Asistentes:** Nombres y apellidos en mayúscula la primera letra del nombre y apellido, de los integrantes que asistieron a la reunión. Frente de cada nombre se escribe el cargo que ocupa.
  - 5.2. **Invitados:** Nombres y apellidos en mayúscula la primera letra del nombre y apellido, de los invitados que participaron en la reunión. Frente de cada nombre se escribe el cargo que ocupa.
  - 5.3. **Ausentes:** Nombres y apellidos en mayúscula la primera letra del nombre y apellido, de los integrantes que no asistieron a la reunión. Frente de cada



nombre se escribe el cargo que ocupa. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.

6. **Orden del Día:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y con negrilla. Ejem. Luego con números arábigos relacionar los puntos reglamentarios (Verificación de quórum y lectura y aprobación del acta anterior) lo mismo que los temas a tratar en dicha reunión. Ejem. 1. Lectura acta anterior.
7. **Desarrollo de la Reunión:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y con negrilla.
  - 7.1. **Desarrollo:** Con números arábigos identificar cada punto del desarrollo del texto, escrito a interlineación sencilla entre renglones y dos entre párrafos (Escribir en tiempo pasado).
8. **Revisión de compromisos:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y con negrilla.
  - 8.1. Se debe agregar un cuadro con 7 columnas bien distribuidas, en las cuales se escribe en negrilla los siguientes títulos: De acuerdo al siguiente ejemplo.

Nro.	Compromisos Anteriores	Responsable	Fecha de Logro	Estado del Compromiso	Observaciones	Reprogración de la fecha

9. **Resumen de Compromisos:** Escribir centrado, en mayúsculas sostenida y con negrilla. En esta parte se escriben los diferentes compromisos que se pactaron en la reunión.
  - 9.1. Se debe agregar un cuadro con 5 columnas bien distribuidas, en las cuales se escribe en negrilla los siguientes títulos: De acuerdo al siguiente ejemplo:

Nro.	Compromiso	Responsable	Fecha de Logro	Resultado Esperado

10. **Proposiciones y Varios:** Escribir centrado, en mayúsculas la primera letra y con negrilla.
11. **Firmas, Nombres y Cargos:** Escribir el nombre completo de los firmantes responsables y en la línea de abajo se escribe el cargo que ocupa en el Municipio. Se debe dejar un espacio encima del nombre para la firma.
12. **Datos del Transcriptor:** consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.
13. **Aspectos Generales:** Toda acta expresa lo tratado en la reunión sin describir detalles intrascendentes. Los párrafos deben ser concisos, claros y que hagan énfasis en las determinaciones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa, se anotan 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. Cuando hay lugar a votación, se anota el número de votos a favor y el número de votos en contra o en blanco.

## FORMATO PARA EL ACTA

### ACTA DE REUNIÓN No 01

#### ASPECTOS GENERALES

<b>Tipo de Reunión:</b>			
<b>Fecha de Realización:</b>		<b>Hora:</b>	3.30 p.m.
<b>Organismo, Dependencia o Proceso:</b>			

#### PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO

#### INVITADOS

NOMBRE	CARGO

#### AUSENTES

NOMBRE	CARGO

#### ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura del Orden del día
2. Verificación del Quorum.
3. Aprobación del Orden del día.
4. Lectura de comunicados
5. Lectura y aprobación del Acta anterior.
6. Revisión de Planes de Mejoramiento.
7. Temas específicos de la reunión.
8. Propositiones y varios.



**DESARROLLO DE LA REUNIÓN**

Nro.	Desarrollo
1	
2	
3	

**REVISIÓN DE COMPROMISOS ANTERIORES**

Nro.	Compromisos Anteriores	Responsable	Fecha de Logro	Resultado Esperado
1				
2				
3				

**NUEVOS COMPROMISOS**

Nro.	Compromiso	Responsable	Fecha de Logro	Resultado Esperado

**Proposiciones y varios:**

Siendo las 5.00 pm del jueves 19 de abril del 2018 se da por terminada la reunión.

Elaborada por: \_\_\_\_\_

Revisada y Aprobada por: \_\_\_\_\_

Revisada y Aprobada por: \_\_\_\_\_

Revisada y Aprobada por: \_\_\_\_\_



- 6.2. **CARTAS:** 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 o jurídicas, según sea el caso. Únicamente el Original se imprime en papel con membrete y logotipo.

**Partes de la Carta:**

- **Código:** Consignar el margen izquierdo las iniciales y los números que identifican la dependencia productora seguida de guion (-), colocar los números que identifican la serie y la subserie separando estos números con un punto. A continuación, el código consignar el número de radicado de la comunicación u oficio al cual se está dando respuesta y separado por un guion los dos últimos dígitos del año de dicho radicado.
- **Ciudad:** En la oficina productora del documento se anota el nombre de la ciudad.
- **Datos del Destinatario:** No se coloca negrilla ni subrayar, no use abreviaturas, en lo posible escriba los dos apellidos del destinatario, escribir el nombre de la ciudad aun tratándose de correspondencia local. Escriba el nombre del departamento o país cuando va dirigida a otro lugar.
- **Asunto:** Opcional. Constituye la síntesis del tema de la carta, expresado máximo en seis palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Se coloca al margen izquierdo de la hoja.
- **Saludo:** Opcional. Ejemplo Apreciado Sr. Ramírez.
- **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 solo un asunto por carta.
- **Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de una coma (,) eje. Atentamente, o una frase de cortesía terminada en punto.
- **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 la inicial. El remite es el jefe del área.
- **Anexos:** Opcional. Se debe consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- **Datos del Transcriptor:** Consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.





**EJEMPLO DE CARTA** (espaciado adecuado)

Ciudad  
(2000)Cód. Dependencia)-(Cód. Serie y/o Subserie)

-----  
-----  
-----

Señor, Doctora, Ingeniero, Licenciado (Según el caso)

**NOMBRES Y APELLIDOS**

Radicado No. XX-XXXX

Cargo

Denominación o Razón Social de la Entidad

Dirección

Domicilio

-----  
-----

Asunto: (opcional)

-----

----- ( 2 interlíneas)

Saludo (expresión opcional) Ej. Cordial saludo señor Forero:

----- ( 1 interlínea)

Texto .....

.....

•

-----

----- ( 2 interlíneas )

Despedida,

-----

-----

----- ( 4 interlíneas )

-----

**NOMBRE DEL REMITENTE**

Cargo

-----

----- ( 2 interlíneas )

Anexos: (opcional)

----- ( 1 interlínea )

Datos del transcriptor





**EJEMPLO DE CARTA**

Concordia. fecha  
GE - 2000-08.02

Doctor  
**GUSTAVO RAMÍREZ ESPINOSA**  
Secretario General  
Gobernación de Boyacá  
Calle 20 No. 9-90  
Tunja, Boyacá

**RAD. 02-2021**

**Asunto:** Asistencia Técnica Externa

Apreciado doctor Ramírez:

Me permito informarle que el día 13 de diciembre del presente, se dirigirá a la Gobernación de Boyacá, la doctora EMILDA ORTIZ PARDO, con el propósito de hacer una visita de inspección de avance del proyecto "DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE UN PROGRAMA TIPO PARA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO GENERAL DEL DEPARTAMENTO".

De igual manera, por su intermedio solicito se tenga preparado para este día un informe sobre el avance alcanzado.

Cordial saludo,

**NOMBRE REMITENTE**

Cargo

Anexo: Formato diligenciamiento de inspección.

Jorge T.



- 6.3. **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 del Hospital, así como las normas generales, cambios, políticas y asuntos de interés común. Las circulares internas se elaboran en papel tamaño carta, y pueden ser firmadas por los Jefes de área. Las circulares externas van con papel con membrete y logotipo del Hospital y solo pueden ser firmadas por los Gerente, los Subgerentes, Asesor Control Interno.

**Partes de la Circular:**

- **Encabezado:** Es el que se está utilizando de acuerdo con las normas de calidad del Municipio.
- **Título y Número:** Título CIRCULAR, centrado, en mayúscula sostenida sin negrilla y el número consecutivo de la misma, que será llevado por la Dependencia.
- **Código:** Número que identifica la dependencia productora. Al margen izquierdo se escribe el código de la serie y/o subserie al cual corresponde la circular interna o externa según sea el caso, separando estos dos números con un punto.
- **Ciudad y Fecha:** Para la circular interna: escriba ciudad, seguida de una coma (,) se escribe la fecha. Si corresponde a una circular externa la fecha la escribirá el Auxiliar de Archivo y Correspondencia, mediante el radicado impreso en esa dependencia.
- **Destinatario:** Nombre de los cargos, grupos de personas naturales o jurídicas, etc, a quienes va dirigida la comunicación (Mayúscula Sostenida).
- **Asunto:** Constituye la síntesis de la circular, expresado máximo en seis (6) palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.
- **Texto:** Se escribe una línea entre renglones y dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, sencilla y cortés y tratando solo un asunto por circular.
- **Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) eje. (Atentamente) o frase de cortesía terminada en punto (.) eje (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 la inicial. El remite es el jefe de la dependencia.
- **Anexos:** Opcional. Se debe consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.
- **Datos del Transcriptor:** consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.







EJEMPLO DE LA CIRCULAR (espaciado correspondiente)

-----  
----- ( 3 interlíneas )  
-----  
CIRCULAR N° \_\_\_\_\_  
-----  
----- ( 3 interlíneas )  
-----

Ciudad, fecha (cuando se trate de circulares externas, la fecha será colocada por el GCA, mediante radicado)  
----- ( 2 interlíneas )  
-----

CÓDIGO DEPENDENCIA-Número de serie y/o subserie  
----- ( 1.interlinea )

DESTINATARIOS  
----- ( 2 interlíneas )  
-----

Asunto: (Síntesis del tema de la Circular)  
-----  
----- (3 interlíneas)  
-----

Texto .....  
.....  
.....  
.....

----- ( 2 interlíneas )  
Despedida  
-----  
-----

----- ( 3 interlíneas )  
NOMBRE DEL REMITENTE  
Cargo

----- ( 2 interlíneas )  
Anexos: (opcional)  
----- ( 1 interlinea )  
Datos del transcriptor



**EJEMPLO DE CIRCULAR EXTERNA**

**CIRCULAR EXTERNA No. 001**

Concordia, **fecha**  
GE-2000-08.03

PARA: ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL

**Asunto:** Presentación de Tabla de Retención Documental

En cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 1382 de 1995, por el cual se fijan plazos para que las entidades del orden nacional presenten al Archivo General de la Nación las Tablas de Retención Documental, invitamos a una serie de reuniones periódicas a los jefes de Archivo de las Entidades del Orden Nacional.

Dichas reuniones se realizarán en las instalaciones del Archivo General de la Nación, ubicado en la carrera 6 No. 6 - 91, Bogotá D.C. Allí se plantearán los lineamientos generales para la realización y presentación de Tablas de Retención.

Cordial Saludo,

**NOMBRE REMITENTE**

Cargo

Anexo: dos folios (Fotocopia Decreto 1382 de 1995).

Olga R.



- 6.4. **MEMORANDO:** Es una comunicación escrita de carácter interno. Debe elaborarse en papel bond tamaño carta a espacio sencillo, el cual se empleará para transmitir información, dar orientaciones, dar pautas y hacer solicitudes y aclaraciones entre otras, relacionados con la gestión de la Entidad.

Se deben aplicar las márgenes y la paginación que se aplica a los documentos establecidos en la organización de documentos. Mirar calidad. El proceso de Desarrollo Organizacional.

**Partes del Memorando:**

- **Encabezado:** Se debe utilizar el mismo que se tiene para correspondencia según lo establecido en calidad.
- **Memorando:** Se coloca con mayúsculas sostenida, centrado y en negrilla, en Arial 12 **MEMORANDO**.
- **Código:** Después de dos tabulaciones, se deben consignar las iniciales y los números que identifican la dependencia seguida de un guión (-), se coloca el código de la serie y la subserie, separando estos dos con números con un punto.
- **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 se escribe el cargo.
- **De:** Seguido de dos tabulaciones, consignar en mayúsculas el nombre de la dependencia productora.
- **Asunto:** Seguido de dos tabulaciones, Consignar la síntesis del tema del memorando, debe expresarse máximo en seis (6) palabras. Con mayúscula la inicial y sin subrayar.
- **Texto:** Se escribe una línea entre renglones y dos entre párrafos. Se debe redactar el texto en forma clara, breve, sencilla y cortés; omitiendo temas personales y tratando un solo asunto por memorando.
- **Despedida:** Expresión de cortesía que puede ser breve seguida de coma (,) eje. (Atentamente) o frase de cortesía terminada en punto (.) eje (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 la inicial. El remite es el jefe de la dependencia.
- **Anexos:** Opcional. Se debe consignar la cantidad de hojas o el tipo de anexo.





- **Datos del Transcriptor:** consignar uno de los nombres y la primera letra del apellido.

**MEMORANDO**

-----  
----- ( 3 interlíneas )

**MEMORANDO**

-----  
----- ( 3 interlíneas )

Ciudad, fecha  
----- ( 1 interlínea )

CÓDIGO: xxx-xx.xx

-----  
----- ( 3 interlíneas )

**PARA: NOMBRES Y APELLIDOS**

Cargo  
----- ( 1 interlínea )

**DE: DEPENDENCIA QUE EMITE EL MEMORANDO**

----- ( 1 interlínea )

**ASUNTO:** .....

-----  
----- ( 3 interlíneas )

Texto .....

-----  
----- ( 2 interlíneas )

**Despedida**

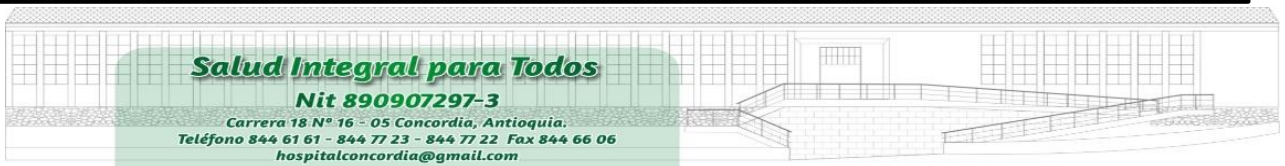
-----  
-----  
-----  
----- ( 4 interlíneas )

**NOMBRE DEL REMITENTE**

Cargo  
-----  
----- ( 2 interlíneas )

Anexos: (opcional)  
----- ( 1 interlínea )

Datos del transcriptor





## JEMPLO DE MEMORANDO

### MEMORANDO

Concordia, 15 de abril del 2002  
CÓDIGO: SA- 2200-04

PARA: Dr. ERNESTO JAIMES SÁNCHEZ  
Coordinador Grupo Laboratorio de Restauración

DE: SUBGERENTE ADMINISTRATIVO

ASUNTO: Solicitud diseño unidades para conservación documentos.

Atentamente me permito solicitar el diseño de unidades de instalación para la conservación de documentos contables - soporte papel.

Dicha solicitud obedece a que las carpetas y muebles tradicionales que se utilizan para archivar los documentos de gestión en Presupuesto, Contabilidad y Tesorería, no son compatibles con el tamaño de éstos, factor que confluente para la conservación adecuada. Además algunos documentos llevan anexos en tamaños más pequeños, por ejemplo formatos de recibos, oficios en tamaño carta, como sucede con el informe de ejecución presupuestal, entre otros.

Agradezco la atención a la presente y las recomendaciones pertinentes para cada caso.

Cordialmente,

**JAIME MONTOYA**  
Jefe de Grupo de Correspondencia y Archivo

Anexo: Dos Modelos de Informe, un Boletín Diario y una publicación del Sistema General de Seguridad Social.

Jorge T.



## 7. ASPECTOS DE FORMA:

La Producción Documental comprende los aspectos de origen, creación, diseño de formatos y documentos, conforme al desarrollo de las funciones propias de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia y del Sistema Integrado de Control interno y Calidad de las diferentes áreas (Secciones y Subsecciones).

Producción Documental, se orientan los formatos que son de uso común a la administración documental, que pueden ser adoptados y adaptados por el Hospital, sin perjuicio de aquellos que deben regular en los manuales de procedimientos, en desarrollo de sus funciones específicas. Cuyas Actividades son las Siguietes:

- Creación y diseño de documentos.
- Medios y técnicas de producción y de impresión (máquinas de escribir y procesadores de texto).
- Determinación y selección de soportes documentales (cintas magnéticas, CD-ROM, discos ópticos, disquetes, discos duros, microfilme, video).
- Determinación de tamaños, calidad y tipos de soportes, gramaje, tintas.
- Instructivos para el diligenciamiento de formularios.
- Determinación de uso y finalidad de los documentos.
- Diplomática en términos de formalidad, imagen corporativa o logotipo de la entidad, características internas y externas, tipo de letra, firmas autorizadas.
- Adecuado uso de la reprografía.

7.1. **Creación y Diseño de Documentos:** En las diferentes áreas de de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia – Antioquia se manejan unos tipos documentales a los cuales se le debe aplicar el siguiente procedimiento de elaboración, radicación, control y eliminación.

**Los Tipos de Documentos Establecidos en las TRD son:**

Código del Documento	Nombre del Documento
01	Acciones Constitucionales
02	Actas
03	Actos administrativos
04	Boletines
05	Circulares
06	Comprobantes contables
07	Comprobantes de Almacén
08	Consecutivos de comunicaciones oficiales
09	Conceptos
10	Conciliaciones







11	Contratos
12	Convenios
13	Declaraciones tributarias
14	Derechos de Petición
15	Estados Financieros
16	Historias Clínicas
17	Historias Laborales
18	Historiales de bienes inmuebles
19	Historiales de bienes muebles
20	Historiales de vehículos
21	Informes
22	Instrumentos de control
23	Instrumentos archivísticos
24	Inventarios
25	Libros Contables
26	Licencias
27	Manuales
28	Nomina
29	Planes
30	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF
31	Presupuestos
32	Procesos
33	Programas
34	Proyectos
35	Registro de operaciones de caja menor

## 7.2. Normalización de la Producción Documental:

- Identificación de áreas productoras. Secciones y Subsecciones
- Definición de tipologías documentales, conforme a formatos y formularios regulados en los manuales de procesos y procedimientos e identificados en la Tabla de retención Documental - TRD.
- Directrices relacionadas con el número de copias.
- Control de la producción de nuevos documentos (Formatos, Cuadros, Manuales, Guías, Protocolos, Lista de chequeo entre otros).
- Determinación de la periodicidad de la producción documental.



Código de la Sección	Nombre de la Sección	Código de la Subsección	Nombre de la Subsección
GE - 2000	Gerencia	CI - 2100	Asesor de Control Interno
SA - 2200	Subgerencia Administrativa	SE - 2210	Secretaria y Archivos
		AF - 2220	Área Financiera
		SG - 2230	Servicios Generales
		AL - 2240	Almacén
SU - 2300	Subgerencia de Servicios de Salud	AM - 2310	Atención Médica
		SO - 2320	Salud Oral
		EF - 2330	Enfermería
		AD - 2340	Apoyo Diagnóstico
		SF - 2350	Servicio Farmacéutico
		TA - 2360	Traslado Asistencial Básico
		SU - 2370	Sistema de la Información y Atención al Usuario

7.3. **Codificación:** Para codificar los documentos del Sistema de Gestión Documental se utilizan caracteres alfanuméricos de la siguiente manera, los cuales estarán separados por un guion:

Los documentos utilizados en la caracterización de los procesos son:

Nombre del Documento	Código
Diagrama de Flujo	DF
Caracterización	CT
Estándar de Procedimiento	SP
Formatos	FO
Fichas Técnicas de Indicador	FT
Matriz de Riesgos	MT
Matriz de Información	MA
Políticas Operación	PO
Instructivos	IN
Manuales	MN
Guías	GU
Protocolos	PT
Normogramas	NR
Anexos	AN

Los Procesos Institucionales establecidos en el Mapa de procesos son:

Nro.	Código	Nombre del Proceso
1	DIE	Direccionamiento Estratégico
2	GIF	Gestión de la Información
3	CON	Contratación
4	ORJ	Organización Jurídica
5	COG	Control de Gestión
6	GTH	Gestión del Talento Humano
7	GBS	Gestión de Bienes y Suministros
8	GFI	Gestión Financiera
9	MHO	Mantenimiento Hospitalario
10	SEG	Servicios Generales
11	COM	Consulta Médica
12	URG	Urgencias
13	PPP	Promoción y Prevención
14	ODT	Odontología
15	HOP	Hospitalización
16	APD	Apoyo Diagnostico
17	VAC	Vacunación
18	SEF	Servicio Farmacéutico
19	TAB	Transporte Asistencial Básico
20	SIA	Sistema de Información y Atención al Usuario
21	SIG	Sistema de Gestión Integrado

La codificación de los diferentes documentos del Sistema de gestión integrado y de los Procesos se establecerá de la siguiente forma

Tipo de Documento	Código del Proceso	Número Consecutivo
XX	YYY	00

**Ejemplo:** Proceso de Direccionamiento estratégico FO-DIE-04  
Proceso de Hospitalización CT-HOP-01  
Proceso de Control de Gestión FT-COG-05

#### 7.4. Requisitos Generales de los Documentos:

- Redacción:** La redacción de los documentos se realiza de manera impersonal, en forma clara y coherente, usando términos estándar para referirse a un mismo asunto u objeto, sin usar lenguajes extraños y/o extranjerismos.



Los documentos se redactan en idioma español con los verbos conjugados en presente simple.

Para nombrar las actividades se utilizará el verbo en infinitivo (ar, er, ir).

- b. **Tipo y tamaño del papel:** Se utiliza papel bond blanco y Hoja con membrete, tamaño carta (21.6 cm X 27.9 cm.); en gramaje 75 gr.
- c. **Márgenes y Orientación del Papel.** El papel siempre se orienta verticalmente con excepción de los formatos, flujogramas cuya orientación y márgenes se establecen según la conveniencia

Superior: 3.5 cm.  
Inferior: 3.5 cm.  
Izquierda: 2.5 cm.  
Derecha: 2.5 cm.

Encabezado: 1.5 cm.  
Pie de Página 1.5 cm.

- d. **Tipo y Tamaño de Letra:** Los documentos del Sistema de Gestión Integrado se elaboran en un procesador de palabras (Word), con excepción de tablas, cuadros, flujogramas y formatos, que según la conveniencia pueden elaborarse en hoja de cálculo, plantilla electrónica o Microsoft Visio. En general se utiliza letra tipo Arial, de la siguiente manera:

Para los Manuales, Procesos, Procedimientos, guías e instructivos, Protocolos, Informes, Actas, Programas, Resoluciones, formatos y flujogramas se manejará Arial 11.

**Nota:** Esta guía aplica a la documentación que se diseñará para el Sistema de gestión Integrado y la Caracterización de los Procesos.

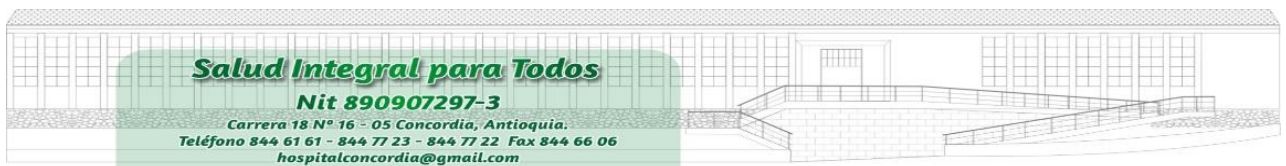




Hoja Membrete



- e. **Encabezado y Pie de Página:** En todas las páginas del documento se incluyen el encabezado con los contenidos que se muestran a continuación:



- f. **Encabezado:** Debe contener una margen superior de 3,5 cm, distribuidos de la siguiente forma: el encabezado debe ser de 3 cm de ancho por 16 cm de largo. Y debe comenzar a un 1.5 del margen superior derecho.

Debe contener lo siguiente el Logotipo de la Empresa en la parte derecha del documento y alineado a la izquierda debe ponerse en letras mayúsculas (Arial 12 y en Negrilla) como títulos el nombre del Documento, en 3 renglones el proceso ubicado en la parte de abajo del documento a 3.5 de la margen así: en el primer renglón la información del código del proceso, En el segundo renglón la versión del documento y en el tercer renglón la fecha de creación del documento sostenida. Este encabezado se utiliza en formatos de Excel como cuadros, formatos.

**MANUAL DE ARCHIVO**



**Contiene:**

Logotipo de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia. Alineado a la derecha, Título del documento en mayúscula sostenida, alineada a la izquierda en Arial 12 y en negrilla.

**Pie de página con el proceso:** El código del documento, la versión y la fecha de creación, preparado y aprobado por:

El encabezado debe tener las siguientes medidas:

Ancho: 16 cm.

Altura: 1.5 cm, cada fila tendrá una altura de 0.7 cm

<b>CÓDIGO DEL DOCUMENTO:</b>	<b>VERSIÓN:</b> 2016 – 01	<b>PREPARADO POR:</b> Oficina de Control Interno.
<b>FECHA:</b> Octubre 12 de 2.016	<b>APROBADO POR:</b> Gerente Empresa Social del Estado.	

