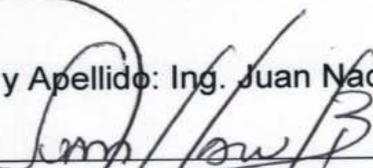


 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	PROCEDIMIENTO	Código GOB-900-PR-009/09
	ELABORACIÓN Y CONTROL DE CORRESPONDENCIA	Fecha de Vigencia 01 DIC 2016
	Actualización 01	Página N° 1

Elaborado por:

Dependencia: Dirección de Sistema de Gestión

Nombre y Apellido: Ing. Juan Nacul

Firma: 

Fecha: 01 DIC 2016

Autorizado por:

Dependencia: Secretaria de Administración y Finanzas

Nombre y Apellido: Lcdo. José Diciolla

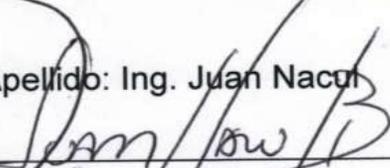
Firma: 

Fecha: 01 DIC 2016

Revisado por:

Dependencia: Dirección de Sistema de Gestión

Nombre y Apellido: Ing. Juan Nacul

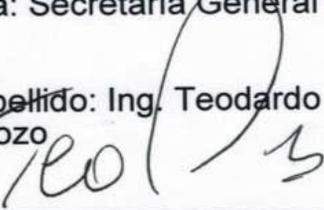
Firma: 

Fecha: 01 DIC 2016

Autorizado por:

Dependencia: Secretaría General de Gobierno

Nombre y Apellido: Ing. Teodoro Porras Cardozo

Firma: 

Fecha: 01 DIC 2016

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 2

CONTENIDO

Objetivo	3
Alcance	3
Documentos Relacionados	3
Normas	3
Descripción de Actividades	13
Formularios de Obligatorio Cumplimiento	13
Glosario	14
Anexos.....	15

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 3

1. OBJETIVO: Establecer las normativas y lineamientos para la elaboración, manejo y control de las correspondencias o comunicaciones en físico y digital en las Dependencias de la Gobernación del Estado Bolívar.

2. ALCANCE: Aplica a todos las Dependencias Centralizadas de la Gobernación del Estado Bolívar.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

3.1. Ley de Archivo Nacional

3.2. Procedimiento Elaboración y Control de Documentos **GOB-900-PR-001/05.**

3.3. Procedimiento Control de Registros **GOB-900-PR-002/05.**

4. NORMAS

4.1. Asegurar el cumplimiento de este procedimiento sin menoscabo del ordenamiento jurídico vigente y velar que todos los registros derivados o resultantes de la aplicación de este procedimiento se conserven según lo establecido en el Procedimiento de Elaboración y Control de los Documentos, **GOB-900-PR-001/05**, y el Procedimiento de Control de los Registros, **GOB-900-PR-002/05.**

4.2. Establecer como correspondencias o comunicación lo siguiente:

- Memorando (MEMO)
- Oficios (OFIC)
- Circulares (CR)
- Constancias (CT)
- Actas (AC)
- Minutas (MI)
- Instrucciones de Trabajo (IT)

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 4

- 4.3. Verificar que el código de identificación de las correspondencias, cuando sea aplicable, se estructure de la siguiente manera:

XXXXX – XXXX - XXXX – 9999 / 9999

- ✓ XXXXX: Máximo cinco (05) iniciales para identificar la Secretaría, Dirección, División o Gerencia;
- ✓ XXXX: Máximo cuatro (04) iniciales para la Dirección, División, Gerencia, Unidad de Proyecto, Oficina o Coordinación;
- ✓ XXXX: Máximo cuatro letras para Identificar el tipo de correspondencia según la norma 4.2;
- ✓ 9999: Cuatro (04) dígitos para el número correlativo y
- ✓ 9999: Cuatro (04) dígitos para el número del año.

Si la unidad que elabora la correspondencia es un Departamento o sección, deben colocarse las iniciales correspondientes a División o Gerencia y Departamento. En caso de que la unidad que elabora sea una División, Gerencia, Unidad de Proyecto, Oficina o Coordinación, se colocan las iniciales de la Dirección y de la unidad que elabora; de ser una Dirección, sólo se colocan las iniciales correspondientes a la Secretaría y Dirección. Finalmente, en caso de que sea una Secretaría, sólo se colocan la iniciales correspondientes a la misma, con los números respectivos.

- 4.4. Verificar que, una vez elaborada y no procedente la distribución de la correspondencia, se anule el código de identificación de la misma en el control de emisión del sistema automatizado denominado Control Cronológico, dejando registrado el nombre y motivo de elaboración de la misma.
- 4.5. Garantizar que los formularios anulados, de los cuáles se requiera su conservación, permanezca el original y todas las copias que componen

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 5

el juego, engrapadas en la mitad y con la frase anulada en cada una de sus páginas y resguardada en el archivo físico correspondiente.

- 4.6. Registrar y controlar las correspondencias recibidas y entregadas dentro de una Dependencia, a través de los medios que la unidad considere más adecuados, como pueden ser, libros, formularios o medios electrónicos.
- 4.7. Llevar el control de correspondencias enviadas, indicando como mínimo: fecha de emisión, código consecutivo respectivo, dependencia receptora, funcionario receptor, título o descripción de motivo, funcionario responsable de la emisión.
- 4.8. Identificar al final del contexto, en el margen izquierdo, las iniciales (hasta tres letras cada una) de las personas que elaboran, redactan y/o firman la correspondencia, cuando sea aplicable, de la siguiente forma:
 - 4.8.1. **Cuando la persona redacta, transcribe y firma la correspondencia:** no se requiere de la identificación de iniciales.
 - 4.8.2. **Cuando la persona redacta y firma, pero transcribe una segunda persona:** se requiere únicamente de las iniciales en minúscula de esa persona que transcribe. Ejemplo: ms.
 - 4.8.3. **Cuando la persona redacta pero no firma y transcribe una tercera persona:** se colocan las iniciales en mayúsculas de quien redacta, separada con una diagonal y las iniciales de quien transcribe en minúscula. Ejemplo: PL/ms.
 - 4.8.4. **Cuando la persona redacta y transcribe pero no firma:** se colocan únicamente las iniciales de quien redacta en mayúscula. Ejemplo: PL. Colocar media firma en cada inicial.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 6

- 4.9. Señalar en la parte inferior del contexto y después de las iniciales de elaboración, el nombre de la dependencia a las cuáles sea necesario entregar copia de una correspondencia interna, de ser el caso. De igual manera, se debe indicar las copias que deben consignarse ante las unidades de archivo.
- 4.10. Dejar constancia en señal de recibido con sellos, manuscritos y/o firmas, a través de libros, formularios, otras correspondencias, entre otros.
- 4.11. Velar porque las correspondencias catalogadas como confidenciales, sean recibidas sólo por la persona destinataria, excepto cuando el destinatario autorice a una tercera persona para el manejo de la correspondencia.
- 4.12. Evitar las tachaduras y enmiendas en el desarrollo y elaboración de las correspondencias.
- 4.13. Colocar el sello de la Dependencia del lado izquierdo de la firma sin ocultarla.
- 4.14. **Para la elaboración de Memorando.**
- 4.14.1. Emplear los memorandos dentro de la Gobernación del Estado Bolívar cuando: un jefe o supervisor inmediato tenga que dirigirse a sus subalternos (para girar instrucciones, informaciones y/o decisiones) y entre las Dependencias Centralizadas.
- 4.14.2. Elaborar un memorando tomando en cuenta, las siguientes partes básicas (ver el formato correspondiente):

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 7

✓ Partes Básicas:

- Expresión de ser Memorando
- Fecha (abreviada)
- Destinatario (Para)
- Tema o materia de que se trata (Asunto)
- Mensaje o desarrollo
- Firma
- Iniciales
- Copias

4.14.3. Garantizar que los memorandos cumplan con las cualidades o características de una comunicación de calidad, como son: claridad, brevedad, integridad, cohesión, precisión y armonía. Debe evitarse la redundancia de las palabras.

4.14.4. Verificar que el mensaje llegue con nitidez al receptor, a través de los canales adecuados.

4.14.5. Emplear las siguientes recomendaciones en la redacción de un memorando:

a. Utilizar la plantilla del Anexo A.

b. Utilizar preferiblemente el espacio 1,5 para el desarrollo del texto y usar doble espacio para separar un párrafo de otro.

c. Expresarse en “Tercera Persona”.

4.15. Para la elaboración de Circulares:

4.15.1. Elaborar circulares cuando se requiera comunicar por escrito un texto único, igual y uniforme dirigido a diversas personas,

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 8

utilizados para informar, instruir y recomendar dirigido al personal adscrito de una dependencia y/o al personal de las dependencias centralizadas de la Gobernación.

- 4.15.2. Redactar circulares de forma clara, sencilla, concreta y breve, a fin de que sea fácil de leer y entender, con el objeto de que el lector no se canse antes de finalizar la lectura.
- 4.15.3. Velar porque los medios que se utilicen para la elaboración y reproducción de las circulares sean los más apropiados, a fin de que ésta sea lo más legible y limpia posible.
- 4.15.4. Aplicar, en la elaboración de las circulares, el siguiente esquema:
 - a. Emplear la plantilla del Anexo B.
 - b. Escribir el texto procurando crear la sensación de que se dirige a “cada una de las personas” que leen la circular.
 - c. Utilizar párrafos cortos, expresión y presentación ordenada. Esta no incluye saludo
 - d. Colocar la firma de quien suscribe el documento para avalar la autenticidad de la comunicación.

4.16. Para la Elaboración de Actas.

- 4.16.1. Elaborar actas cuando se quiera dejar testimonio de hechos que tienen lugar en el momento de la reunión.
- 4.16.2. Redactar las actas en tiempo presente, narrando fielmente los hechos que se desarrollan en su presencia, de carácter impersonal y expresándose de forma concreta, realista y

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 9

ordenada, las ideas expuestas por cada uno de los participantes.

- 4.16.3. Garantizar que el acta puede ser levantada en forma manuscrita dependiendo del lugar donde se efectúe el evento.
- 4.16.4. Considerar para el momento de elaborar un acta los siguientes puntos:
- a. Ciudad, Local, Hora y fecha en que se celebra la reunión
 - b. Nombre de los asistentes
 - c. Persona que la presidió y asistencia del quórum
 - d. Orden del día
 - e. Acuerdos tomados
 - f. Cierre y firmas de las personas a quienes corresponda hacerlo

4.17. Para elaborar Minutas.

- 4.17.1. Elaborar minutas, cuando se quiere dejar evidencia de los temas tratados en una reunión y del establecimiento de compromisos, responsabilidades y control sobre las actividades a ejecutarse.
- 4.17.2. Redactar las minutas de forma breve, precisa y en pasado; se deben precisar responsabilidades sobre trabajos a realizarse. Éstas sirven de guías para cumplir las decisiones tomadas en la reunión.
- 4.17.3. Emplear la plantilla identificada en el Anexo C, presentándose de la siguiente forma:

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 10

4.17.3.1. Colocar el encabezado en la parte superior, encerrado en un recuadro que contenga:

- ✓ Logotipo vigente de la Gobernación del Estado Bolívar o Institución, con el eslogan respectivo, en la parte superior izquierda de la hoja.
- ✓ La identificación de “MINUTA DE REUNION” en mayúscula en la parte superior central de la página.
- ✓ Número correlativo correspondiente, en la parte superior derecha
- ✓ Número de Página correspondiente en la parte superior derecha.
- ✓ Fecha (día, mes y año) en que se efectuó la reunión, debajo del número de páginas.

4.17.3.2. Asegurar que en caso de ser a mano alzada en el momento de la reunión ubicar los nombres de los Asistentes en un recuadro debajo del encabezado; al finalizar la reunión se debe ubicar la firma de cada uno al lado del nombre. Así como también, puede ser elaborada posterior a la reunión y ser remitida luego a los asistentes para ubicar las firmas.

4.17.3.3. Colocar los puntos que se tratarán en la reunión; se ubica en un recuadro al lado de los Asistentes.

4.17.3.4. Colocar la hora programada y la real correspondientes al inicio y terminación de la reunión.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 11

4.17.3.5. Garantizar que en el desarrollo de la reunión se describan los puntos tratados y/o acuerdos; se ubica en una columna debajo del recuadro de Asistentes. Se recomienda describir de la siguiente manera:

- ✓ Los puntos debatidos se expresan de forma breve y precisa, eliminando las ambigüedades.
- ✓ Si se toma una decisión, se debe indicar y mencionar la acción a seguir.
- ✓ Se debe evitar la descripción de actitudes imperativas de algún personaje, es decir, disponiendo, dando instrucciones o decidiendo.

4.17.3.6. Asegurar que se indiquen los responsables de cada actividad, tarea o acción a seguir; se ubica en una columna al lado de la columna de Puntos Tratados / Acuerdos.

4.17.3.7. Colocar la firma de la persona que redacta y elabora la minuta en la parte inferior de la página.

4.18. Para elaborar Oficios:

4.18.1. Elaborar Oficios, cuando sean comunicaciones dirigidas a las Dependencias Descentralizadas, Desconcentradas de la Gobernación del estado Bolívar y entes externos a la Gobernación.

4.18.2. Garantizar que se escriba la fecha en Arial 12. Un espacio y luego Arial 10 la palabra oficio debajo de la fecha. Su despacho o presente.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 12

4.18.3. Seguir las siguientes recomendaciones en la elaboración de Oficios:

4.18.3.1. Colocar en la parte superior izquierda el logotipo vigente de la Gobernación del Estado Bolívar o Institución, seguido del nombre de la Secretaría o Dirección que emite el oficio. Y otros entes externos de la Gobernación del Estado Bolívar. Ver Anexo D.

4.18.3.2. Colocar el número correlativo, según relación registrada por la Dependencia que lo elabora.

4.18.3.3. Colocar El lugar y la fecha de ubicación.

4.18.3.4. Colocar El nombre del destinatario, alineado hacia izquierda, indicando el cargo, el nombre del Organismo o Dependencia y dirección debajo del nombre, de ser el caso.

4.18.3.5. Colocar Introducción y desarrollo del texto o asunto tratado.

4.18.3.6. Colocar Conclusión y despedida.

4.18.3.7. Colocar Firma del remitente, Nombre y Cargo.

4.18.3.8. Colocar sello oficial de la Dependencia, al lado izquierdo de la firma y sin ocultarla.

4.18.3.9. Colocar iniciales y archivo al pie de página según la norma 4.8.

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 13

4.18.3.10. Utilizar preferiblemente el espacio simple para el desarrollo del texto y usar doble espacio para separar un párrafo de otro.

4.19. Para elaborar Constancias

4.19.1 Elaborar constancia en la Gobernación del Estado Bolívar, para afirmar o dejar asentada una información, a solicitud de una parte interesada.

4.19.2 Redactar la constancia de una manera corta, sencilla, clara y precisa, tomando en cuenta para su elaboración las siguientes partes:

- ✓ Membrete o logotipo vigente de la Gobernación.
- ✓ Expresión de ser constancia.
- ✓ Texto, indicando todos los datos necesarios requeridos.
- ✓ Párrafos de cierre (incluyendo la fecha).
- ✓ Firma.
- ✓ Iniciales de elaboración.
- ✓ Se debe colocar al final al pie de página del lado izquierdo c/c archivo.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES: No Aplica

6. FORMULARIOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO: No Aplica

	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 14

7. GLOSARIO

Actas: es un escrito o modalidad de comunicación escrita, que tiene como finalidad dejar constancia de lo tratado, sucedido y acordado en un gabinete, junta o reunión. Se elabora en hojas o folios sueltos, o bien en libros destinados expresamente para ese propósito.

Circulares: cada una de las cartas o avisos iguales y uniformes dirigidos a diversas personas, para ponerlas en conocimiento de alguna cosa.

Constancias: son comunicaciones que se elaboran producto de una solicitud y sirven para afirmar, aclarar o dejar asentado una información, se caracterizan por ser cortas, sencillas, claras y precisas.

Memorando: es una comunicación escrita, que se usa en los niveles internos de una organización; teniendo como función el de servir para que un supervisor dé a conocer, hacia los niveles inferiores, órdenes, anuncios, innovaciones, tanto en el trabajo como en lo personal; o bien solicitar información. Por ser una comunicación “en casa” requiere el menor número de elementos, así como el más funcional y práctico formato.

Minuta: es el registro de los temas tratados en una reunión, con el propósito de tenerlos presentes para referencias futuras, servir de guía para cumplir instrucciones o precisar responsabilidades sobre trabajos a realizar. Es una herramienta que permite el establecimiento de compromisos y control de actividades de tipo técnico, en las que personas de distintas áreas de una organización o empresa, coinciden para alcanzar objetivos comunes.

Oficios: es una comunicación escrita dirigida a las Dependencias Descentralizadas, Desconcentradas de la Gobernación del estado Bolívar y entes externos a la Gobernación.

Redacción: es la acción y efecto de redactar.

Redactar: poner por escrito cosas sucedidas, acordadas o pensadas con anterioridad.

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 15

8. ANEXOS:

Anexo A



Gobernación de
Bolívar
Integración y Progreso



Rangel
Gobernador

SECRETARÍA SECTORIAL
DEPENDENCIA

MEMORANDO N°:

PARA:

ASUNTO:

Fecha:

Atentamente,

XXX / xxx
C/Copias: xx
Archivos:





 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 16

Anexo B



Gobernación de
Bolívar
Integración y Progreso



Rangel
Gobernador

SECRETARIA SECTORIAL

CIRCULAR N°:

PARA:

Fecha:

Atentamente,





	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 17

Anexo C

	MINUTA DE REUNION		Número	Página
				Fecha:
Asistentes	Agenda			
	Hora	Programado	Real	
	Inicio:			
	Término:			
Puntos Tratados / Acuerdos	Responsables			
Minuta preparada por:				

Actualización N° 01

Código: GOB- 900-FM-154/08
Fecha de Vigencia: 01/04/2009

 <p>Gobernación de Bolívar Integración y Progreso</p>	Procedimiento	Código GOB-900-PR-009/09
	Elaboración y Control de Correspondencia	Fecha de vigencia 01/12/2016
	Actualización 01	Página N° 18

Anexo D



SECRETARIA SECTORIAL DIRECCIÓN

OFICIO N°:

Fecha:

PARA:

Atentamente,

Copia
 Original
 Archivo

