



UNAC

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA
COLOMBIA

#ESTAMOS**JUNTOS**

VENTANILLA ÚNICA DE
TRÁMITES DE
CORRESPONDENCIA
RECIBIDA Y PRODUCIDA

VIGILADA **MINEDUCACIÓN**



PRESENTACIÓN

El presente documento tiene por objeto establecer y dar a conocer el procedimiento que se debe llevar a cabo para el trámite de correspondencia recibida y producida dentro de la Institución, dando cumplimiento a la disposiciones normativas vigentes, en especial lo dispuesto en el Acuerdo N° 060 del 30 de octubre de 2001 expedido por el archivo general de la Nación, AGN, y de esta manera tener una mejor organización de la correspondencia recibida y producida, y lograr respuestas oportunas y acorde a las solicitudes.

Con base en lo expuesto de manera previa, se considera como una estrategia de mejora al proceso de manejo de trámites de la correspondencia, la implementación de una ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida, como centro de ingreso de toda la correspondencia física y digital y la implementación de un formato único, para la producción de correspondencia en cada dependencia.

OBJETIVO

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las disposiciones de manejo de la correspondencia recibida y producida en la Corporación Universitaria Adventista, en cuanto a la administración, organización y control de los documentos recibidos de manera electrónica y física, desde su recepción, registro y radicación, pasando por su distribución, conservación, clasificación, ordenación y descripción, hasta su disposición final en aplicación de las herramientas y normatividad vigentes, así como la correspondencia producida por cada dependencia.

ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación institucional.

RESPONSABLE

El adecuado cumplimiento del presente protocolo es responsabilidad de cada funcionario de la Institución.

Es responsabilidad de la Oficina de Gestión Documental revisar, implementar y mantener este procedimiento.

GLOSARIO

Extraído del Acuerdo 07 de 1994, que actualiza el reglamento general de Archivos en el uso de Glosario. Artículo 67, el cual está elaborado con base en los conceptos archivísticos de distintos autores, o tomados de otros glosarios, diccionarios y manuales. Algunos conceptos son aportes y adaptaciones del Archivo General de la Nación. (AGN)

A

ACERVO DOCUMENTAL. Conjunto de los documentos de un archivo (Véase, además: FONDO).

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS. Operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación, preservación y servicios de todos los archivos de una institución. **ALMACENAMIENTO DE DOCUMENTOS.** Depósito de los documentos en estantería, cajas, archivadores, legajos, etc., para su conservación física y con el fin de ser extraídos posteriormente para su utilización.

ARCHIVO. Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

ARCHIVO ACTIVO. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO ADMINISTRATIVO. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO CENTRAL. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general

ARCHIVO DE GESTIÓN. Aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten.

ARCHIVO DE OFICINA. (Véase Archivo de Gestión).

ARCHIVO HISTÓRICO. Aquel al cual se transfiere la documentación del archivo central o del archivo de gestión que, por decisión del correspondiente comité de archivos, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura.



ARCHIVISTA. Persona especializada en el manejo de los archivos.

ASISTENCIA TÉCNICA. Prestación de servicios por personal especializado en diferentes áreas del quehacer archivístico.

AUTENTICACIÓN DE DOCUMENTOS. Es la autorización o legalización de documentos por parte del funcionario competente para revestirlos de ciertas formas y solemnidades, según lo establecido por la Ley.

AUTOMATIZACIÓN. Aplicación de los medios tecnológicos a los procesos de almacenamiento y recuperación de la información documental.

C

CARPETA. Cubierta con la que se resguardan los documentos para su conservación.

CATALOGO. Instrumento de consulta que describe los documentos seleccionados de uno o varios fondos, tomando en cuenta un criterio determinado.

CERTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS. Documento que da fe de la presencia de determinados datos en los documentos de archivo.

CICLO VITAL DEL DOCUMENTO. Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

CLASIFICACIÓN. Labor intelectual de disposición de cualquier elemento según un esquema, plan o marco preestablecido. Puede ser. Clasificación de fondos en el interior de un depósito de archivo. Clasificación de piezas en el interior de un fondo. Clasificación de documentos individuales en el interior de una pieza.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL. Labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección), de acuerdo con la estructura orgánico-funcional de la entidad.

CÓDIGO. Sistema de signos y combinaciones de signos, cada uno de los cuales representa ciertos datos previamente convenidos.

COLECCIÓN DE ARCHIVO. Reunión artificial de documentos, formada por un individuo, familia o institución.

COMITÉ ASESOR. Grupo de especialistas y expertos en el campo de la archivística y disciplinas afines, que recomiendan sobre procedimientos y procesos tanto administrativos como técnicos.



COMITÉ DE ARCHIVO. Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS. Conjunto de medidas adoptadas para garantizar la integridad física de los documentos que alberga un archivo.

CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos. Puede ser preventiva o de intervención directa.

Métodos utilizados para asegurar la durabilidad física de los documentos, por medio de controles efectivos incluyendo los atmosféricos.

CONSULTA DE DOCUMENTOS. Derechos de los usuarios de la entidad productora de documentos y de los ciudadanos en general a consultar la información contenida en los documentos de archivo y a obtener copia de estos.

COPIA. Reproducción puntual de otro documento.

COTACIÓN. (Véase Código).

CUSTODIA DE DOCUMENTOS. Responsabilidad jurídica que implica por parte de la institución archivística la adecuada conservación y administración de los fondos, cualquiera que sea la titularidad de estos.

D

DEPURACIÓN. Operación por la cual se separan los documentos que tienen valor permanente de los que no lo tienen.

DEPÓSITO DE ARCHIVO. Espacio destinado a la conservación de los documentos en una institución Archivística.

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL. Es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permitan su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión o la investigación.

DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS. (Véase Eliminación de Documentos).

DISPOSICIÓN FINAL DE DOCUMENTOS. Selección de los documentos en cualquiera de sus tres edades, con miras a su conservación temporal, permanente o a su eliminación.

DOCUMENTO. Información registrada, cualquiera sea su forma o el medio utilizado.



DOCUMENTO DE ARCHIVO. Registro de información producida o recibida por una persona o entidad en razón a sus actividades o funciones, que tiene valor administrativo, fiscal o legal, o valor científico, económico, histórico o cultural y debe ser objeto de conservación.

DOCUMENTO ACTIVO. Es aquel utilizado habitualmente con fines administrativos.

DOCUMENTO ESENCIAL. (Documento Vital). Es aquel necesario para el funcionamiento de un organismo y que por su contenido informativo y testimonial garantiza el conocimiento de las funciones y actividades de este aún después de su desaparición, por lo tanto, posibilita la reconstrucción de la historia institucional.

DOCUMENTO HISTÓRICO. Documento único que, por su significado jurídico, autográfico o por sus rasgos externos y su valor permanente para la dirección del Estado, la Soberanía Nacional, las relaciones internacionales, las actividades científicas, tecnológicas y culturales, se convierte en parte del patrimonio histórico y especialmente valioso para el país.

DOCUMENTO INACTIVO. Aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

DOCUMENTO OFICIAL. El que produce, posee o maneja una entidad estatal.

DOCUMENTO PRIVADO. El perteneciente a personas naturales y jurídicas, entidades, instituciones y organizaciones que no tienen carácter oficial.

DUPLICADO. Segundo ejemplar o repetido del mismo tenor literal que el primero. Puede ser simple o autenticado.

E

ELIMINACIÓN. Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

ESTANTE. Mueble con anaqueles y entrepaños para colocar documentos en sus respectivas unidades de conservación.

EXPEDIENTE. Conjunto de documentos relacionados con un asunto, que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

EXPURGO DE DOCUMENTOS. (Véase Selección Documental).



F

FOLIO. Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

FOLIO RECTO. Primera cara de un folio, cuya numeración se aplica solamente a ésta.

FOLIO VERSO. (Véase Folio Vuelto).

FOLIO VUELTO. Segunda cara de un folio y a la cual no se le escribe numeración.

FONDO. Totalidad de las series documentales de la misma procedencia o partede un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismoarchivo, una institución o persona.

FUNCIÓN ARCHIVÍSTICA. Conjunto de actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico, desde la elaboración del documento hasta sueliminación o conservación permanente.

G

GESTIÓN DE ARCHIVOS. (Véase Administración de Archivos).

GESTIÓN DE DOCUMENTOS. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

GUÍA. Instrumento que describe genéricamente fondos documentales de uno ovarios archivos, indicando las características fundamentales de los mismos. Organismos que los originan, secciones y series que los forman, fechas extremasy volumen de la documentación.

I

IDENTIFICACIÓN DOCUMENTAL. Primera etapa de la labor archivística que consiste en indagar, analizar y sistematizar las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.

INDICE. Lista alfabética o numérica de términos onomásticos, toponímicos, cronológicos y temáticos, contenidos tanto en los propios documentos como enlos instrumentos de descripción.

INDICE CRONOLÓGICO. Listado consecutivo de fechas.



INDICE ONOMÁSTICO. Listado de nombres propios.

INDICE TEMÁTICO. Listado de temas o descriptores.

INSTRUMENTO DE CONSULTA. Documento sobre cualquier soporte, publicado o no, que relaciona o describe un conjunto de unidades documentales con el fin de establecer un control físico, administrativo o intelectual de los mismos, que permita su adecuada localización y recuperación. Dependiendo de la fase de tratamiento archivístico de los documentos de la que deriven los instrumentos, se pueden distinguir instrumentos de control (fases de identificación y valoración) e instrumentos de referencia (fases de descripción y difusión) **INVENTARIO.** Es el instrumento que describe la relación sistemática y detallada de las unidades de un fondo, siguiendo la organización de las series documentales. Puede ser esquemático, general, analítico y preliminar.

L

LEGAJO. En los archivos históricos es el conjunto de documentos que forman una unidad documental.

LEGISLACIÓN ARCHIVÍSTICA. Es el conjunto de normas que oficializan la conservación, el acceso, la protección y la organización de los archivos en un país.

M

MANUSCRITO. Documento escrito a mano.

MICROFILMACIÓN. Técnica que permite fotografiar documentos y obtener pequeñas imágenes en película.

MICROFILME. Fotografía en película generalmente de 16 o 35 milímetros, utilizada en reproducción de documentos.

MUESTREO. Operación por la cual se conservan ciertos documentos de carácter representativo o especial. Se efectúa durante la selección hecha con criterios alfabéticos, cronológicos, numéricos, topográficos, temáticos, entre otros.

N

NORMALIZACIÓN. Someter una actividad u objeto a norma, o sea a un modelo, tipo, patrón o criterio dado.

O

ORDENACIÓN. Operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo con una unidad-orden establecida de antemano. En el caso de los archivos, estos elementos serán los documentos y las unidades archivísticas dentro de las series.

ORDENACIÓN DOCUMENTAL. Ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

ORGANIGRAMA. Representación gráfica de la estructura orgánica de algún tipo de organización o entidad, que indica las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo.

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS. Conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos o funcionales para revelar su contenido.

ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS. Proceso archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de una entidad.

ORIGINAL. Documento producido directamente por su autor, sin ser copia.

P

PIEZA DOCUMENTAL. Unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Pueden ser ejemplos de piezas documentales, entre otros: un acta, un oficio, un informe.

PRESERVACIÓN DOCUMENTAL. (Véase Conservación de Documentos).

PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL. Ordenación interna de un fondo documental manteniendo la estructura que tuvo durante el servicio activo.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA. Conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen.

Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

PROTOCOLO. Serie ordenada de escrituras originales y otros documentos notariales, que los escribanos y notarios autorizan con formalidades.

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL. Recepción o generación de documentos en una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones.



R

REGISTRO DE DOCUMENTOS. Anotación de los datos del documento en los modelos de control.

REGLAMENTO DE ARCHIVOS. Son los lineamientos generales administrativos y técnicos, para dar cumplimiento a diversas disposiciones de Ley.

REPOSITORIO DOCUMENTAL. (Véase Depósito de Archivo).

RETENCIÓN DE DOCUMENTOS. Es el plazo en términos de tiempo en que los documentos deben permanecer en el archivo de gestión o en el archivo central, tal como se consigna en la tabla de retención documental.

S

SECCIÓN. Es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generales, debido a esa subdivisión orgánico-funcional.

SELECCIÓN DOCUMENTAL. Proceso mediante el cual se determina el destino final de la documentación, bien sea para su eliminación o su conservación parcial o total.

SERIE DOCUMENTAL. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: Hojas de Vida o Historias Laborales, Contratos, Actas, Informes, entre otros.

SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS. Programa Especial orientado al logro de la cooperación interinstitucional de los archivos, a través de planes y programas para alcanzar objetivos comunes de desarrollo y consolidación del sector archivístico, coordinado por el Archivo General de la Nación.

T

TABLA DE RETENCIÓN DOCUMENTAL. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales, producidos o recibidos por una unidad administrativa en cumplimiento de sus funciones, a los cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada fase de archivo.

Las tablas de retención documental pueden ser generales o específicas de acuerdo con la cobertura de estas. Las generales se refieren a documentos administrativos comunes a cualquier institución. Las específicas hacen referencia a documentos característicos de cada organismo.

TIPO DOCUMENTAL. Unidad Documental Simple.



TIPOLOGÍA DOCUMENTAL. Estudio de las diferentes clases de documentos que pueden distinguirse según su origen y características diplomáticas.

TOMO. Volumen de cierta extensión, en el cual están encuadernados varios documentos en forma separada y con paginación propia.

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES. Remisión de los documentos del archivode gestión al central y de este al histórico de conformidad con las tablas de retención documental adoptadas.

U

UNIDAD ADMINISTRATIVA. Unidad técnico-operativa de una institución. **UNIDAD ARCHIVÍSTICA.** Conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística, entre otras: un expediente. (Véase expediente).

UNIDAD DE CONSERVACIÓN. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras. una caja, un libro o un tomo.

UNIDAD DOCUMENTAL. Unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un sólo documento o compleja cuando lo constituyen varios formando un expediente.

V

VALOR ADMINISTRATIVO. Aquel que posee un documento para la administración que lo originó o para aquella que le sucede, como testimonio de sus procedimientos y actividades.

VALOR JURÍDICO. Aquel del que se derivan derechos y obligaciones legales regulados por el derecho común.

VALOR LEGAL. Aquel que tienen los documentos que sirven de testimonio ante la ley.

VALOR PRIMARIO. Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario del documento, es decir, a los involucrados en el tema o en el asunto.



VALOR SECUNDARIO. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

VALORACIÓN DOCUMENTAL. Proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo.

POLITICAS

Todas las comunicaciones y/o documentos recibidos ya sean físicos o electrónicos y que sean de carácter externo, deben ser recepcionados, y radicados a través de la ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida: gestion.documental@unac.edu.co, para documentos digitales, y para documentos físicos en la oficina de Gestión Documental,

Todas las comunicaciones y solicitudes de carácter institucional, que ingresen a través de los correos electrónicos en las diferentes dependencias, deberán ser reenviadas de manera inmediata al correo de ventanilla única de trámites de correspondencia recibida y producida: gestion.documental@unac.edu.co, para su radicación.

Para la radicación de la correspondencia externa, la numeración será asignada en estricto orden de la recepción de los documentos.

La correspondencia radicada se remitirá a la dependencia destino y dejará como evidencia de entrega el nombre, la fecha y hora de recibido, por el encargado en la dependencia destino.

El funcionario podrá iniciar el trámite del documento tan pronto como lo requiera, puesto que al radicarse el sistema automáticamente enviará a su correo una notificación con copia del documento recibido.

Se tomará como referencia la fecha de radicación del documento para dar respuesta a la correspondencia recibida, contando así los días estipulados por la ley a partir de la fecha de radicación, en el evento que haya lugar a ello.

Al dar respuesta a toda solicitud o requerimiento, cada dependencia deberá enviar copia digital de ella con sus respectivos anexos a la Oficina de Gestión Documental, para el respectivo archivo y seguimiento de la solicitud.

Toda correspondencia producida en cualquiera de las dependencias, se



realizará dentro del formato establecido y haciendo uso del código asignado, para su debida radicación.

A través de la Oficina de Gestión Documental, se capacitará a cada una de las dependencias en el esquema de la clasificación de documentos producidos, y se conservará el documento digital y físico que faciliten posteriores búsquedas.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

1. **Verificación de la correspondencia:** Antes de realizar la radicación de un documento a través de la ventanilla única de trámites de correspondencia recibida, se verificará que estén completos, firmados, y en el evento que tenga anexos, que los mismos estén completos.
2. **Radicación de la correspondencia:** Luego de la correspondiente verificación del documento, se radicará a través de la ventanilla única de trámites de correspondencia recibida.

En el caso de los documentos físicos, se colocará en la hoja principal del mismo, la fecha y hora de recibido y el sello que indica el número de radicado, de acuerdo con el consecutivo que para tal efecto suministre el sistema SION, posteriormente el documento será escaneado y anexado, de tal forma que pueda ser visualizado por el funcionario de la dependencia destino desde el momento de su radicación a través de un correo de notificación.

Los documentos digitales serán radicados por el sistema SION, de manera digital e igualmente serán enviados a través de un correo de notificación del sistema.

3. **Entrega de la correspondencia a la dependencia destino:** Posteriormente se entregará el documento físico a la dependencia correspondiente, relacionando tal entrega en la planilla dispuesta para tal efecto, de acuerdo al recorrido asignado.

TRÁMITE PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS PRODUCIDOS

Para la aplicación de la ventanilla única de trámites de correspondencia

producida en la Corporación Universitaria Adventista, se utilizará la herramienta SION, en el módulo (Documentos Producidos), mediante la cual cada dependencia productora en el desarrollo de sus funciones, podrá emitir los documentos, referenciado el tipo de documentos producido, esto permitirá:

- Ejercer control de los documentos producidos en la Institución.
- Unificar los formatos en cuanto a la estructura y la forma.
- Identificar la oficina productora.
- Facilitar la búsqueda del documento por el número de radicación.
- Conservar una copia del documento de manera digital en la oficina de Gestión Documental.
- Facilitar el archivo físico y digital por unidades documentales.

El proceso de Radicación de estas tipologías documentales incluye los siguientes componentes:

1. Logo y nombre de la Institución.
2. La inscripción RADICADO
3. Año: El código radicación de correspondencia producida iniciará con el año de producción.
4. Sigla Alfanumérica de la dependencia productora
5. Código 01 al 14, que indica cual es la tipología producida así:

01	COMUNICACIONES INTERNAS
02	COMUNICACIONES EXTERNAS
03	MEMORANDOS
04	CIRCULARES
05	INFORMES
06	CERTIFICADOS
07	CONSTANCIAS

08	CONCEPTOS JURIDICOS
09	CONCEPTOS TECNICOS
10	TUTELAS
11	DERECHOS DE PETICIÓN
12	CONVENIOS
13	COTIZACIONES
14	ENCUESTAS

6. Número consecutivo, el cual estará conformado por cuatro números, que comenzarán en el 0001: indica el consecutivo de la comunicación correspondiente a este tipo de documento producido.
7. Ciudad y fecha: MED, indiciando la ciudad de origen de la comunicación, seguido por la fecha de su elaboración. (día, mes, año)
8. Hora de emisión: ésta deberá aparecer en el momento que el documento sea firmado.
9. Folios: indicará el número de folios.
10. Anexo: indicará el número de anexos
11. Destino: copia el nombre de la persona a quien va dirigida
12. Asunto: copia del asunto del documento en cuestión.

Esta información se mostrará en un cuadro de 7 cm de largo x 2 cm de ancho, impreso al lado derecho debajo del logo.

 CORPORACIÓN UNIVERSITARIA ADVENTISTA RADICADO: 2020-REC 01-0001 MED14102020-14:15 FOLIO: 1 Anexo: 0 Destino: Asunto:



Detalle de los documentos producidos a través de la aplicación (Documentos Producidos)

Comunicaciones Internas (01)

“Como su nombre lo indica, son comunicaciones realizadas entre dependencias de la Institución, teniendo en cuenta la estructura organizacional de manera lineal (descendente) u horizontal, (entre áreas del mismo nivel)”.

Para la emisión de comunicaciones internas, en la Institución se utilizará la plantilla “Comunicación Internas”

Ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-01-0001.

La comunicación interna puede tener uno de los siguientes objetivos:

- a) Informar sobre un hecho en forma breve, expresar necesidades o hacer requerimientos.
- b) Regular o aclarar una situación.
- c) Tramitar, desarrollar o agilizar un asunto.
- d) Dar respuesta a una comunicación interna recibida.
- e) Reiterar una información, requerimiento o solicitud urgente.
- f) Conocer detalles sobre un aspecto determinado.
- g) Corregir una situación.
- h) Confirmar eventos ocurridos o pendientes.
- i) Solicitar o remitir información, documentos u objetos.
- j) Felicitar, invitar o convocar a reuniones no protocolarias.
- k) Hacer llamados de atención y otros.

Cuando un trabajador reciba una comunicación interna direccionada a él, y deba dar respuesta, esta respuesta se hace mediante carta, la cual se radica en la ventanilla única de tramites de correspondencia recibida y producida, quien es la encargada de radicarla y entregarla a la oficina correspondiente.

Con el fin de agilizar las comunicaciones internas y ahorrar costos de



impresión, las comunicaciones internas pueden ser enviadas por correo electrónico, teniendo en cuenta cumplir las pautas que establece este procedimiento.

Las comunicaciones internas producidas y recibidas en las dependencias se consideran documentos de apoyo, por lo tanto, se ordenan en una carpeta, de acuerdo con las fechas, aplicando el principio de orden original.

Comunicaciones Externas (02)

La comunicación oficial externa se define como “El conjunto de acciones informativas que la Institución dirige a los actores y agentes exteriores a la misma, desde los proveedores, hasta los entes gubernamentales, con el objetivo de generar, mantener o reforzar las relaciones entre la institución y los diferentes públicos”.

Para la emisión de Comunicaciones Oficiales Externas, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Comunicación Oficiales Externa” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-02-0001.

Memorandos (3)

“Es la comunicación escrita de carácter interno utilizado para tratar asuntos referentes a órdenes, autorizaciones, conceptos, informes, orientaciones, pautas, recordatorios, etc., que agilicen la gestión institucional entre dependencias”.

Para la emisión de un Memorando, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Memorandos” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-03-0001.

Circulares (04)

“Es un documento preparado para comunicar un mensaje idéntico a un grupo (círculo) de personas dentro de la Institución o puede ser dirigido al público general. El uso de éste documento es exclusivamente para ordenar o informar sobre un asunto, y es enviada por un superior al grupo que está a su cargo”.



Para la emisión de una Circular, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Circulares” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-04-0001.

Informes (05)

“El informe es un documento escrito en prosa informativa (científica, técnica o comercial) con el propósito de comunicar información del nivel más alto en una organización. Por consiguiente, refiere hechos obtenidos o verificados por el autor o sobre el estado de una cosa o de una persona, sobre las circunstancias que rodean un hecho”. Para la construcción y presentación de un Informe escrito, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Informe” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-05-0001.

Certificados (06)

“Es un Documento en el que se certifica o da por verdadera una cosa o se confirma su autenticidad”. Para la emisión de un Certificado en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Certificados” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-06-0001.

Constancias (07)

“Es un documento en el que se hace constar algún hecho, en ocasiones de modo auténtico o fehaciente”. Para la emisión de una Constancia en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Constancias” ejemplo: 2020- (sigla de la dependencia)-07-0001.

Conceptos Jurídicos (08)

“Un concepto Jurídico es una apreciación o recomendación jurídica que generalmente está expresada en términos de conclusiones. Opiniones, apreciaciones o juicios emitidos por una entidad, con el fin de informar u orientar sobre cuestiones en materia jurídica, planteadas y solicitadas por un ciudadano, entidad o funcionario. Se producen como respuesta frente a una problemática o como guía para tomar una decisión”. Para la emisión de Conceptos Jurídicos en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Conceptos Jurídicos” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-08-0001.



Conceptos Técnicos (09)

Un concepto técnico se produce como una respuesta frente a una problemática o como guía para tomar una decisión. Para la emisión de Conceptos Técnicos, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla "Conceptos Técnicos" ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-09-0001,

Tutelas (10)

"Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo".

Para la interposición y contestación de acciones de Tutelas en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla "Tutelas" ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-10-0001.

Derechos de Petición (11)

Dado que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas. Tanto para la interposición como para la contestación de Derechos de Petición, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla "Derechos de Petición" ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-11-0001.

Convenios (12)

"Es un acuerdo entre dos o más partes sobre un asunto en particular, o un documento resultado del mutuo acuerdo de las partes implicadas que especifica clara y precisamente las condiciones establecidas. Los alcances y limitaciones de un convenio se establecen en ese mismo documento, así como las implicaciones que habrá en caso de no cumplir lo acordado. El convenio se diferencia del contrato en que en éste se plasman dos o más voluntades sólo para producir o transferir obligaciones y derechos para las partes que lo celebran".



Para la emisión de Convenios, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Convenios” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-12-0001.

Cotizaciones (13)

“Documento o información que se usa en una negociación, o documento informativo que no genera registro contable, la Cotización es la acción y efecto de cotizar (poner precio a algo, estimar a alguien o algo en relación con un fin, pagar una cuota). El término suele utilizarse para nombrar el documento que informa y establece el valor de productos o servicios”

Para la emisión de Cotizaciones de servicios, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Cotizaciones” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-13-0001.

Encuestas (14)

“Es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información y sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla. Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa”.

Para la emisión de Encuestas, en la Corporación Universitaria Adventista se utilizará la plantilla “Encuestas” ejemplo: 2020-(sigla de la dependencia)-14-0001.

FACTORES EXTERNOS (Forma)

A continuación, se describirán los Factores Externos que se recomienda tener en cuenta para producir comunicaciones:

- Presentación nítida y ordenada exentos de errores dactilográficos, ortográficos, gramaticales, de redacción o de puntuación.
- Es importante tener en cuenta que en el texto de la carta se debe colocar la ciudad de Medellín seguido por una (,) coma y a continuación la fecha de su elaboración, de la siguiente manera:

Medellín, 14 de octubre de 2020.



- A partir de la ciudad y la fecha se debe dejar (dos) líneas para colocar los datos del destinatario los cuales deberán contener: nombre completo, cargo, nombre de la empresa, dirección (si es necesario) y ciudad.
- Para escribir el tratamiento o título académico se debe hacer con mayúscula inicial, mientras que el nombre, en mayúscula fija y negrilla; de preferencia se deben escribir los dos apellidos.
- Cuando los nombres de los cargos son demasiado extensos, se pueden repartir en dos líneas para guardar armonía con los datos restantes.
- Si la carta va para el exterior se debe escribir el nombre del país en la línea siguiente de la ciudad.
- El asunto, se debe escribir en mayúscula inicial, sin subrayar, seguido de dos puntos y preferiblemente sin exceder de cuatro palabras
- Para el saludo o vocativo se debe colocar a (dos) líneas del asunto, se considera una frase inicial de cortesía que puede estar contenida o no, en el primer párrafo.
- El texto o contenido de la carta: debe empezar a (tres) líneas del asunto o saludo. Dado que es el cuerpo del mensaje, se debe redactar en forma clara, breve y cortés. Se recomienda no exceder cuatro párrafos y cada párrafo contener entre dos y cinco interlíneas.
- Todos los párrafos del documento deben comenzar contra el margen izquierdo y sin dejar sangría.
- Para puntuar el texto después de punto seguido se debe dejar dos espacios; y después de punto aparte, dos interlineas. Los dos puntos se deben ir inmediatamente después de la palabra, seguido de dos espacios. Después de coma y punto y coma, se debe dejar un espacio.
- Para la despedida se debe colocar a dos interlineas del texto. Se debe utilizar una palabra seguida de coma, como atentamente, cordialmente, sinceramente, respetuosamente, o una frase de cortesía seguida de punto. En ningún momento, se debe usar las dos en el mismo documento.
- No se debe utilizar “cordial saludo” en las despedidas.
- La firma del documento se debe ubicar a partir del margen izquierdo, de cuatro a seis interlineas de la despedida; anotando el nombre del remitente en mayúscula sostenida y negrilla. El cargo se debe anotar en la línea siguiente con mayúscula inicial, sin centrar.
- La firma se debe colocar sobre el nombre digitado y en caso de que sean dos firmantes se pueden distribuir uno debajo del otro o en pareja. En caso de más de dos firmantes y el número es impar, el último se debe centrar.



- Los anexos se deben relacionar en el texto, o al final de la carta, a dos interlíneas del cargo del firmante, se debe anotar la palabra anexo o anexos seguida de dos puntos. Se debe enunciar el tipo de anexo y la cantidad, entre paréntesis, si el número del anexo es menor de diez se debe escribir en letra; si pasa de diez en adelante, se debe escribir en número.

Ejemplo:

Anexo: Disco compacto (uno)

Anexos: Informe 10 folios, un cheque y un folleto.

- Cuando se envía copia de la carta, ésta se debe relacionar a dos interlíneas del cargo del remitente o de la línea de anexo, si los hay, se debe escribir la palabra Copia, seguida de dos puntos y luego los datos de los destinatarios así: nombre completo, cargo y empresa, si no es la misma institución. Todos estos datos deben ir separados por coma y en el mismo renglón.
- Si la copia es para un empleado de la institución se debe mencionar el nombre el cargo separado por coma (,) en la misma línea. Si va para varios empleados, en la misma línea separado por punto y coma (;) Ejemplo: Copia: Control Interno, María Elena Correa; Tesorero Derwin Basto Jaimes.
- Las copias que van para el consecutivo de la oficina de Gestión Documental, y para la oficina productora no se deben enunciar, porque son reglamentarias.
- El tipo de letra institucional actual es Verdana tamaño 11.
- En cuanto a los márgenes laterales, se recomiendan los siguientes, cuya determinación se toma de acuerdo con la extensión de la carta:

Superior 5 cm

Inferior 3 cm

Lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm



- Estos documentos se deben escribir en una sola cara de la hoja y en tamaño carta.
- En el caso de cartas con más de una página, la última página debe contener como mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida.
- La impresión de la comunicación se debe elaborar en original y una copia: el original para el destinatario y una copia para el consecutivo de la dependencia que la produce, la cual se debe archivar en la unidad de conservación (carpeta) de la serie a la que pertenezca el documento. En todo caso la oficina de Gestión Documental deberá recibir y conservar una copia digital del mismo.
- Para Firmar el documento en el original y su copia, se recomienda utilizar esfero de color negro, de tinta seca, en ningún caso tinta húmeda.
- Se debe utilizar papelería entre 75 y 90 gr. No se debe utilizar papel reciclable para imprimir comunicaciones.
- Las tintas de impresión se sugieren de color negro.

FACTORES INTERNOS (fondo)

A continuación, se describen los Factores Internos que se deben tener en cuenta en la producción de correspondencia en la Corporación Universitaria Adventista:

- Para ser transparente y claro se recomienda que el estilo de redacción sea personalizado.

Ejemplo: Manera correcta: Con mucho gusto, **le** enviamos la lista...

Manera incorrecta: Conforme a su solicitud **es** enviado el informe...

Para la presentación de las comunicaciones escritas se sugiere claridad, concisión, sencillez, precisión y cortesía en la exposición de ideas.

- Claridad: "Consiste en decir las cosas de tal manera que se comprendan sin esfuerzo alguno". Para hacer comprensible un texto y fácil de entenderse debe evitar las generalizaciones, las palabras rebuscadas o ambiguas y los términos técnicos, sin la explicación correspondiente. Es importante el uso correcto de los signos de puntuación.
- Concisión: "Es la cualidad que consiste en formular un pensamiento con el menor número de palabras sin quitarle con esto, la claridad y precisión". La concisión tiene



que ver con la brevedad, la síntesis o economía lingüística. Se obtiene utilizando el menor número de palabras y eliminando los detalles innecesarios, es decir utilizando siempre las palabras precisas.

- Sencillez: “Se refleja en la redacción cuando se utilizan palabras simples, en un nivel de habla formal, sin rebuscamientos ni tecnicismos excesivos y sin expresiones coloquiales”.
- Precisión: “Consignar las ideas completas, sin omitir las expresiones que ayuden al lector a formarse un juicio exacto y justo del escrito”.
- La Cortesía: “Es la cualidad del estilo que nos obliga a dar trato adecuado a las personas”.

MARCO LEGAL

- LEY 80 DE 1989. Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, se establece el Sistema Nacional de Archivo y se dictan disposiciones
- Ley 44 de 1993. Por la cual se modifica y adiciona la ley 23 de 1982
- Ley 594 de 2000 Por la cual se dicta la ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- Ley 951 de 2005 por la cual se crea el Acta de informe de Gestión.
- Acuerdo 049 de 2000, por la cual se dictan las condiciones físicas del archivo.
- Decreto 2150 de 1995 artículos 11, 12, 23 y 24 Uso de formatos únicos.
- Acuerdo AGN 060 de 2001, artículos 4, 6, 9 y 14 pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas.
- Circular interna AGN N° 13 de 1999, no se debe utilizar micro puntas o esferos de tinta húmeda.
- NTC 3393 Elaboración de documentos comerciales.
- NTC 4436 Papel para documentos de archivo: requisito para la permanencia y durabilidad.
- Artículo 261 sobre el valor probatorio de documentos público. Artículo 262a 263 sobre valor probatorio de documento privado.
- Acuerdo AGN 060 de 2001 Artículos 3, 5, 8, 10, 11 y 12 sobre las unidades de correspondencia, radicación y control de las comunicaciones recibidas y enviadas.
- Decreto 2150 de 1995 artículo 25. Utilización de correo para el envío de información.



- Constitución Política. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 58 de 1982 Reglamentación trámite peticiones.
- Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo. Derecho de petición.
- Decreto 2150 de 1995. Artículos 6, 16, 17, 22. Artículo 25. Establece que las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documento o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado.
- Acuerdo AGN 060 de 2001 Artículo 3, 6 y 8. Envío del trámite de las comunicaciones, numeración de actos administrativos.
- Decreto 1382 de 1995. Obligatoriedad de la presentación de las T.R.D.
- Acuerdo AGN 09 de 1995. Reglamenta la presentación de las T.R.D.
- Acuerdo AGM 09 de 1997 reglamenta procedimiento para la evaluación de T.R.D.
- Acuerdo 07 de 1994 que actualiza el Reglamento General de Archivos en el uso del Glosario.
- Acuerdo 004 del 2019 por el cual se reglamenta el procedimiento para la elaboración, aprobación, evaluación y convalidación, implementación, publicación e inscripción en RUSD (Registro Único de Series Documentales) de las T.R.D. y T.V.D.
- Decreto 4124 de 2004. Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos y se dictan otras disposiciones relativas a los archivos Privados.
- Circular AGN – DAFP N° 004 de 2003 Organización de historias laborales.
- Circular AGN 012-AGN- DAFP de N° 004 de 2003 Organización de historias laborales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Banco terminológico. Archivo General de la Nación
<http://www.archivogeneral.gov.co/>

Claudia Patricia Buitrago, Hugo Rodríguez Duran, Sistema Integrado de Gestión
Universidad Militar Nueva Granada. 2018
<http://docplayer.es/195367264-Sistema-integrado-de-gestion.html>



Víctor Hugo Acevedo Jordán, Diccionario de Términos Archivísticos, Republica de Argentina, Primera edición agosto 2003.

