



MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES

Elaborado Por: O. Meneses	Revisado Por: W. Useche	Aprobado Por: C. Maya
Cargo: Responsable del SGC	Cargo: Técnico Administrativo de calidad Responsable del Proceso de gestión Documental	Cargo: Secretario General
Fecha: 22/02/2022	Fecha: 22/02/2022	Fecha: 22/02/2022

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5. PRODUCCIÓN Y ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:	9
5.1. Aspectos Generales	9
5.1.1 Márgenes	9
5.1.2 Estilos	9
5.1.3 Fuente	10
5.1.4 Papelería	10
5.1.5 Número de copias	10
5.1.6 Preparación y redacción	10
5.2 Firmas autorizadas	11
5.3 Clasificación de Comunicaciones Oficiales	12
5.3.1 Externas	12
5.3.2 Internas	16
6. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS	18
6.1 Enviadas	18
6.2 Recibidas	19
7. COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO	19
7.1 Aspectos generales	20
7.1.1 Partes	20
7.2 Cuerpo del mensaje	20
7.3 Recomendaciones para la creación de mensajes de correo electrónico	20
8. TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES	21
8.1 Externas	21
8.1.1 Recibidas	21
8.1.2: Enviadas	21
8.2 Internas	22
8.2.1 Enviadas	22
8.2.2 Recibidas	22
BIBLIOGRAFÍA	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

INTRODUCCIÓN

El ciclo vital del documento es un concepto que tomó vida a partir de la creación de la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos. Este principio establece que todos los documentos de archivo atraviesan por tres fases fundamentales, similares a las de los organismos biológicos (nacen, viven tienen un destino final), es decir, tienen una de creación, una de tramitación o vigencia y finalmente una disposición final (conservación total, selección o eliminación). Según la etapa donde se encuentren los documentos, reciben una denominación: Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico.

“El Archivo de Gestión se define como aquel que reúne los documentos producidos y recibidos por una oficina que se encuentran en trámite, sometidos a continua utilización y consulta administrativa, es decir, documentación activa” (AGN, 2016). El archivo de Gestión es la fase primaria del ciclo vital del documento, se traduce como el nacimiento del documento, el cual puede ser de dos formas, a) Recibiendo el documento de una entidad externa con la cual la Institución tiene relación y b) Produciendo el documento en nuestras oficinas en el desarrollo normal de las actividades propias de cada unidad. Teniendo claro estas dos formas de “nacimiento” del documento, se hace necesario establecer políticas definidas para el control de la documentación que se produce y se recibe en la entidad, su inicio, trazabilidad y recorrido hasta su disposición final.

Con este objetivo en mente, la Oficina de Gestión Documental diseñó este Manual, estableciendo directrices claras sobre la administración de las comunicaciones oficiales dentro de la entidad.

1. OBJETO

Establecer e implementar directrices, normas y procedimientos específicos para la administración, manejo y control de las comunicaciones oficiales producidas y recibidas por la Institución Universitaria ITSA, basados en la normatividad existente y vigente, con la finalidad de normalizar y racionalizar las actividades de producción, recepción, distribución y trámite de las comunicaciones oficiales institucionales.

2. ALCANCE

Este manual aplica para todas las dependencias de la Institución Universitaria ITSA, en todas sus sedes.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El manual se ha elaborado teniendo en cuenta las consideraciones de las siguientes normativas:

- Ley 190 de 1995 Estatuto Anticorrupción
- Decreto 2150 de 1995 “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Acuerdo 09 de 18 de octubre de 1995 de la Junta Directiva del Archivo General de la Nación "Por el cual se reglamenta la presentación de la Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación, ordenadas por el Decreto No. 1382 de 1995."
- Decreto 1222 de 1999, Artículo 33 “Derecho a Turno”.
- Ley 527 de 1999 “Por la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”
- Ley 594 de 2000 “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 060 de 30 de octubre de 2001, “Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
- Acuerdo 042 de 31 de Octubre de 2002, “Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000.
- Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

- Ley 962 de 2005 “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- Guía Técnico Colombiana GTC 185 versión 2009-09-30, Documentación Organizacional.
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2609 de 2012: 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.
- Acuerdo N° 004 de 2013: “Por el cual se reglamentan parcialmente los Decretos 2578 y 2609 de 2012 y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de Tablas de Retención Documental y las Tablas de Valoración Documental.”
- Acuerdo 005 de 2013: “Por el cual se establecen los criterios básicos para la clasificación, ordenación y descripción de los archivos en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas y se dictan otras disposiciones”.
- Acuerdo 002 de 2014: “Por medio del cual se establecen los criterios básicos para creación, conformación, organización, control y custodia de los expedientes de archivo y se dictan otras disposiciones”.

4. DEFINICIONES:

- **Anexos:** Información adicional adjunta al final del documento que sirve de apoyo para la comprensión del mismo y aplicación de las actividades descritas. Incluye los formatos, diagramas, guías y otros documentos relacionados.
- **Archivo:** Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.
- **Archivo Central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.
- **Archivo de Gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.
- **Archivo del orden distrital:** Archivo integrado por fondos documentales procedentes de los organismos del orden distrital y por aquellos que recibe en custodia.

- **Archivo Electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos producidos y tratados conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Archivo Histórico:** Archivo al cual se transfiere del archivo central o del archivo de gestión, la documentación que por decisión del correspondiente Comité de Archivo, debe conservarse permanentemente, dado el valor que adquiere para la investigación, la ciencia y la cultura. Este tipo de archivo también puede conservar documentos históricos recibidos por donación, depósito voluntario, adquisición o expropiación.
- **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público por entidades privadas
- **Archivo total:** Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.
- **Asunto:** Contenido de una unidad documental generado por una acción administrativa.
- **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.
- **Clasificación documental:** Fase del proceso de organización documental, en la cual se identifican y establecen agrupaciones documentales de acuerdo con la estructura orgánico - funcional de la entidad productora (fondo, sección, series y/o asuntos).
- **Código:** Identificación numérica o alfanumérica que se asigna tanto a las unidades productoras de documentos y a las series y subseries respectivas y que debe responder al sistema de clasificación documental establecido en la entidad.
- **Circular:** Comunicación interna de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios. Su objetivo es dar a conocer al interior de la entidad actividades, normas, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de carácter administrativo.
- **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término "correspondencia", hasta el momento en que se adoptó la definición de "comunicaciones oficiales" señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación.
- **Copia:** Reproducción exacta de un documento.
- **Cuadro de Clasificación:** Esquema que refleja la jerarquización dada a la documentación producida por una institución y en el que se registran las secciones y subsecciones y las series y subseries documentales.
- **Digitalización:** Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, cassetes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

- **Distribución de documentos:** Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.
- **Documento:** Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado.
- **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada en razón de sus actividades o funciones.
- **Documento electrónico de archivo:** Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
- **Documento original:** Fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- **Documento público:** Documento otorgado por un funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- **Eliminación Documental:** Actividad resultante de la disposición final señalada en las tablas de retención o de valoración documental para aquellos documentos que han perdido sus valores primarios y secundarios, sin perjuicio de conservar su información en otros soportes
- **Expediente:** Unidad documental compleja formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una instancia productora en la resolución de un mismo asunto.
- **Memorando:** Comunicación escrita de carácter interno que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas, a las dependencias o funcionarios.
- **Principio de orden original:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que la disposición física de los documentos debe respetar la secuencia de los trámites que los produjo. Es prioritario para la ordenación de fondos, series y unidades documentales.
- **Principio de procedencia:** Se trata de un principio fundamental de la teoría archivística por el cual se establece que los documentos producidos por una institución y sus dependencias no deben mezclarse con los de otras.
- **Oficio:** Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones oficiales entre la entidad y otras entidades y personas naturales o jurídicas.
- **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.
- **Recepción de documentos:** Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

- **Registro de comunicaciones oficiales:** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.
- **Reprografía:** Conjunto de técnicas, como la fotografía, el fotocopiado, la microfilmación y la digitalización, que permiten copiar o duplicar documentos originalmente consignados en papel.
- **Retención:** Plazo 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.
- **Sección:** Plazo 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.
- **Serie documental:** Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanadas de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas. Ejemplos: historias laborales, contratos, actas e informes, entre otros.
- **Signatura topográfica:** Identificación convencional que señala la ubicación de una unidad de conservación en el depósito y mobiliario de un archivo.
- **Subserie:** Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie, identificadas de forma separada de ésta por su contenido y sus características específicas.
- **Tabla de Retención Documental:** Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.
- **Tipo documental:** Unidad documental simple originada en una actividad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática.
- **Trámite de documentos:** Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.
- **Valor administrativo:** Calidad que para la administración posee un documento como testimonio de sus procedimientos y actividades.
- **Valor científico:** Calidad de los documentos que registran información relacionada con la creación de conocimiento en cualquier área del saber.
- **Valor contable:** Utilidad o aptitud de los documentos que soportan el conjunto de cuentas y de registros de los ingresos, egresos y los movimientos económicos de una entidad pública o privada.
- **Valor cultural:** Calidad del documento que, por su contenido, testimonia, entre otras cosas, hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o

desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

- **Valor fiscal:** Utilidad o aptitud que tienen los documentos para el Tesoro o Hacienda Pública.
- **Valor histórico:** Calidad atribuida a aquellos documentos que deben conservarse permanentemente por ser fuentes primarias de información, útiles para la reconstrucción de la memoria de una comunidad.
- **Valor jurídico o legal:** Valor del que se derivan derechos y obligaciones legales, regulados por el derecho común y que sirven de testimonio ante la ley. Valor permanente o secundario: Calidad atribuida a aquellos documentos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.
- **Valor primario:** Calidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.
- **Valor técnico:** Calidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.
- **Valoración documental:** Labor intelectual por la cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases del ciclo vital.

5. PRODUCCIÓN Y ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES:

5.1. Aspectos Generales

Las características descritas a continuación serán de uso normalizado y general para todas las comunicaciones oficiales de la Institución Universitaria ITSA y serán de estricto cumplimiento por parte de todas las dependencias.

5.1.1 Márgenes

Para los documentos institucionales de la Institución Universitaria ITSA, se aplicarán los siguientes márgenes, (Ver Anexo 1):

- Superior: 3 cm (incluido encabezado)
- Izquierdo: 3 cm
- Derecho: 3 cm
- Inferior: 3 cm (incluido pie de página)

5.1.2 Estilos

Para los documentos institucionales de la Institución Universitaria ITSA, se aplicará el siguiente estilo:

- **Bloque Extremo:** Todas las líneas de la comunicación parten del lado izquierdo hacia el derecho. Esto facilita la elaboración y alineación del documento.

5.1.3 Fuente

Para los documentos institucionales de la Institución Universitaria ITSA, se aplicarán el uso de la siguiente fuente:

- **Fuente autorizada:** Helvética
- **Tamaño:** 10 - 11
- **Espaciado:**
 - **Texto:** (Anterior: 6 Pto; Posterior: 6 Pto; Interlineado: Sencillo)
 - **Tablas:** (Anterior: 3 Pto; Posterior: 3 Pto; Interlineado: Sencillo)
 - **Firmas:** (Anterior: 0 Pto; Posterior: 0 Pto; Interlineado: Sencillo)
 - **Datos destinatario:** (Anterior: 0 Pto; Posterior: 0 Pto; Interlineado: Sencillo)
- **Paginación:** se ubica en la parte superior derecha.

5.1.4 Papelería

Para todo documento institucional se utilizará el membrete autorizado por la Oficina de Comunicaciones Estratégicas, teniendo en cuenta los márgenes descritos anteriormente. Cabe resaltar que el membrete institucional sólo debe ser utilizado para tratar asuntos de la Institución Universitaria ITSA y en ningún momento puede ser usado para tramitar asuntos personales.

5.1.5 Número de copias

Las comunicaciones oficiales que se elaboren en la Institución deberán expedirse así:

- **Original:** Uno (1), será entregada al destinatario.
- **Copias:** Uno (1), una para la serie documental de la dependencia.

5.1.6 Preparación y redacción

Para la elaboración de comunicaciones oficiales se deben tener en cuenta las recomendaciones descritas en la guía GTC 185:

- Tratar un solo tema por comunicación: Cada tema o asunto debe ser tratado en una comunicación. Dentro de la estructura de todo documento oficial, se encuentra una parte denominada “Asunto” el cual es un resumen de (máx. 4 palabras) del contenido de la carta o comunicación. Si se definen varios temas en el oficio, se tiende a confundir al lector.
- Redactar de forma clara, precisa, concreta y concisa: Se debe ser claro en el contenido que se quiere informar, no debemos extendernos en su texto. Abordar el

tema o asunto de una forma resumida que se entienda en su totalidad por parte del lector.

- Usar tratamiento respetuoso y cortés: Las comunicaciones oficiales externas serán recibidas por entidades con las cuales la Institución tiene relación, por lo tanto, el tratamiento utilizado debe ser respetuoso y que inspire cortesía y educación. En ningún momento se puede “tutear” al lector, se debe redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural.
- Utilizar los formatos normalizados por la entidad.
- En ningún caso se utilizará el formato institucional para enviar comunicaciones de carácter personal, ni tampoco se utilizará el servicio de mensajería para estos fines.

5.2 Firmas autorizadas

Para las comunicaciones oficiales externas están autorizados para firmar los cargos mencionados a continuación:

- Rector
- Vicerrector Académico
- Secretario General
- Vicerrector Administrativo y Financiero
- Vicerrector de Extensión e Investigación
- Decanos de Facultad*
- Responsable de Talento Humano**
- Jefe De Control Interno

Cuando alguno de estos funcionarios no se encuentre en su cargo por razones previamente autorizadas, en las comunicaciones elaboradas deberá colocar al pie de su cargo, la función que se le ha encargado y citar la resolución; por ejemplo:

Shirley María Urdaneta Cuestas
Vicerrector de Institución Universitaria de Extensión e Investigación
Encargo de Funciones Rectorales mediante Resolución No. 0563 de 2021

Para las comunicaciones oficiales internas, todo líder del proceso podrá firmar las comunicaciones oficiales internas que se requieran para el desarrollo de las actividades institucionales.

* Podrán firmar los Decanos de Facultad las comunicaciones que traten asuntos meramente misionales y colaborativos de la labor académica, entre ellos:

- Visitas académicas a empresas
- Cartas de presentación de estudiantes para prácticas empresariales a empresas
- Comunicaciones a instituciones de educación superior para gestión de procesos académicos

** Podrá firmar Responsable de Talento Humano las comunicaciones que traten asuntos relacionados con la situación laboral del trabajador, como son afiliaciones, comunicaciones entre entidades de salud, fondo de pensiones, cesantías, certificaciones laborales, entre otros.

5.3 Clasificación de Comunicaciones Oficiales

Para la Institución Universitaria ITSA, las comunicaciones oficiales se clasificarán de la siguiente forma:

5.3.1 Externas

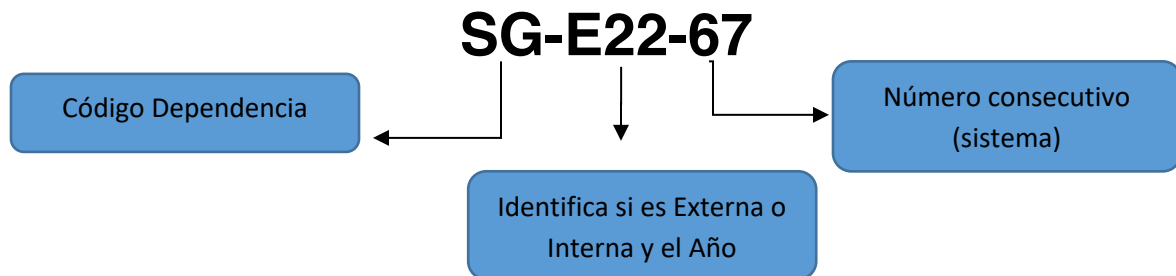
Son aquellas comunicaciones oficiales institucionales que se realizan en el ejercicio normal de sus funciones y cuyo destinatario es una entidad externa con la cual la Institución mantiene algún tipo de relación corporativa. En la Institución Universitaria se utilizarán dos clases de comunicaciones oficiales externas, descritas a continuación:

5.3.1.1 Carta u oficio

Son aquellas producidas con el objetivo principal de informar y persuadir a su destinatario. Las siguientes partes componen este documento:

- **Código:** Es el número único de identificación que se le da a la carta u oficio con la finalidad de ubicarla en la organización. Se ubica a una entrelínea del membrete.

El código para Institución Universitaria ITSA estará conformado por el código de la dependencia (Según SGC) y el código automático que arrojará el sistema de radicación de documentos. Es decir, el código o consecutivo quedará establecido de la siguiente forma:



- **Lugar de origen y fecha de elaboración:** Esta línea se escribe a una interlínea del código. Se escribirá la ciudad donde se origina la comunicación, seguida de la fecha de la siguiente forma:

Barranquilla, 8 de agosto de 2022

- **Datos del destinatario:** Se escribirá a dos o tres interlíneas de la línea anterior, según la extensión de la comunicación. Se escribirán los datos completos del destinatario, de la siguiente forma:
 - **Denominación o título académico:** Se escribe en la primera interlínea libre en mayúscula inicial. Debe tenerse en cuenta que para muchas profesiones hay

denominaciones en femenino, tales como Alcaldesa, Abogada, Contadora, entre otras.

- **Nombre del destinatario:** Se ubica en la segunda interlínea, en mayúscula sostenida y negrilla. El nombre en lo posible debe ser completo y exacto.
- **Cargo:** Se ubica en la tercera interlínea. Debe ser el cargo exacto, si no lo sabe, por favor no lo coloque.
- **Organización:** Se ubica en la cuarta interlínea. Debe ser la razón social exacta de la empresa. Si tiene siglas estas deben ser escritas en mayúscula sostenida, respetando sus siglas Ltda., S.A o S.A.S.
- **Dirección:** Se ubica en la quinta interlínea. La dirección es un punto muy importante para el envío de la comunicación y de su correcta descripción depende la llegada exitosa al destinatario. Se debe colocar la dirección exacta. Si tiene dentro de su nomenclatura indicación de Apartamento, casa, o interior, este debe ser especificado. Si es dirección electrónica, debe indicarse el correo electrónico al cual se enviará la comunicación.

Ejemplo 1:

Doctor
CAMILO FERRAZA GENES
Gerente General
Team Creative Squad S.A
Calle 58 N° 44-59 Oficina 2
Barranquilla

Ejemplo 2:

Abogada
CAROLINA CASTRO CANTILLO
Jefe de Sucursal 45
Banco de México
Calle 15 Esquina 25-52
Monterrey, México

Ejemplo 3:

Administradora
ANA CAROLINA MENDOZA
Jefe de Talento Humano
Carbones de Colombia Ltda.
carolina.colombia@ccltda.gov.co
Medellín

- **Lugar de origen:** Se ubica en la sexta interlínea. Se debe colocar la ciudad para la cual va dirigida la comunicación, si coincide con la ciudad de origen, se debe colocar el nombre de la ciudad. No se aceptarán las palabras “presente” o “la ciudad” para este

campo. Si la carta será dirigida a otro país, debe ser indicado su ciudad y el país seguido de coma.

- **Asunto:** Se escribe a dos o tres interlíneas libres de los datos del destinatario. El asunto debe ser escrito en máximo cuatro (4) palabras.
- **Cuerpo o texto:** Se escriben a dos interlíneas del campo anterior. Debe ser redactado en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés. Será justificado siempre.
- **Datos del remitente.** Se escriben a 3 o 4 interlíneas del cuerpo o texto. El nombre debe ser escrito en mayúscula sostenida y negrilla, de preferencia los dos apellidos. El cargo debe ser colocado debajo del nombre en mayúscula inicial.
- **Líneas especiales:** Se escriben a dos interlíneas libres del remitente. Se escribirán con el tamaño de letra 10 y con la misma fuente. Las líneas especiales son dos: Anexos y Copia, de la siguiente forma:

Anexo: tres (10 folios, un cheque y un folleto)

- La línea de copia se escribirá a dos interlíneas del Anexo y se escribirá de la siguiente forma, si no existen copias, no se colocará esta línea:

Copia: Sr. Carlos Vizcaíno, Gerente General
Dra. María Caicedo, Gerente Recursos Humanos

- **Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de comunicaciones:** A una o dos interlíneas del anexo o copia, se colocará la identificación de las personas que transcriben las comunicaciones, utilizando la palabra "Proyectó", de la siguiente forma:

Proyectó: Ana Díaz.

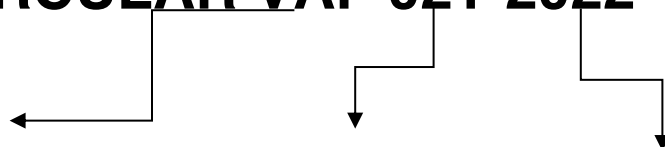
5.3.1.2 Circular

Tiene como objetivo principal dar a conocer información de carácter general. Son comunicaciones escritas dirigida a un grupo específico de personas.

La circular está compuesta por las siguientes partes:

- **Encabezado:** A una interlínea del membrete, se escribe en mayúscula sostenida la palabra CIRCULAR, de forma centrada.
- **Código:** Es el número único de identificación que se le da a la circular con la finalidad de ubicarla en la organización. Se escribe a dos interlíneas del encabezado. El código para Institución Universitaria ITSA estará conformado por el código de la dependencia (Según TRD) y el código automático que arrojará el sistema de radicación de documentos. Es decir, el código o consecutivo quedará establecido de la siguiente forma:

CIRCULAR VAF 021-2022



Código Dependencia

Número consecutivo
(sistema)

Año de Expedición

- Lugar de origen y fecha de elaboración: Esta línea se escribe a dos interlíneas del código. Se escribirá la ciudad donde se origina la comunicación, seguida de la fecha de la siguiente forma:

Barranquilla, 8 de agosto de 2017

- Encabezamiento y destinatarios: De dos a tres interlíneas se escribe la palabra PARA, en mayúscula sostenida, seguida del grupo destinatario al cual va dirigida la comunicación. La palabra PARA no va seguida de puntos.
- Asunto: Se escribe a dos interlíneas libres de los datos del destinatario en mayúsculo sostenida, seguida de dos puntos. El asunto no debe ser mayor de cuatro palabras.
- Saludo: El saludo se incluye en el texto.
- Texto: Se ubica a dos o tres interlíneas del saludo.
- Despedida: Se ubica a dos o tres interlíneas del texto.
- Remitente y firmas responsables: Se escriben a 3 o 4 interlíneas del cuerpo o texto. El nombre debe ser escrito en mayúscula sostenida, de preferencia los dos apellidos. No se utilizará negrilla ni ningún tipo de resaltado. El cargo debe ser colocado debajo del nombre en mayúscula inicial.
- Líneas especiales: Se escriben a dos interlíneas libres del remitente. Se escribirán con el tamaño de letra 10 y con la misma fuente. Las líneas especiales son dos: Anexos y Copia, de la siguiente forma:

Anexo: tres (10 folios, un cheque y un folleto)

La línea de copia se escribirá a dos interlíneas del Anexo y se escribirá de la siguiente forma, si no existen copias, no se colocará esta línea:

Copia: Sr. Carlos Vizcaíno, Gerente General
Dra. María Caicedo, Gerente Recursos Humanos.

- Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de comunicaciones: A una o dos interlíneas del anexo o copia, se colocará la identificación de las personas que transcriben las comunicaciones, utilizando la palabra "Proyectó", de la siguiente forma:

Proyectó: Ana Diaz.

5.3.2 Internas

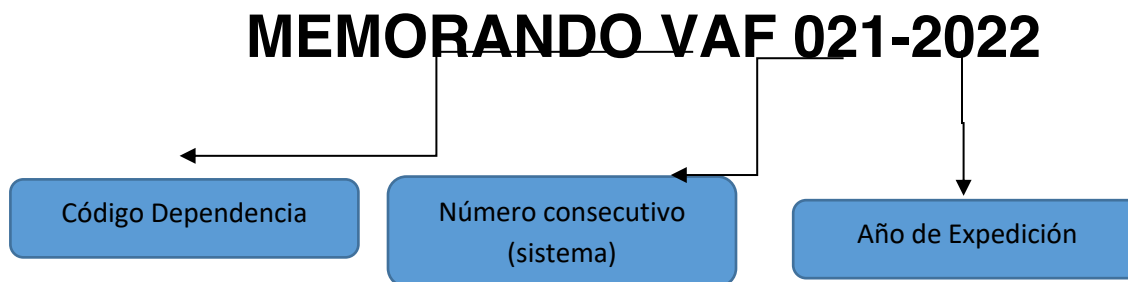
5.3.2.1 Memorandos

Las comunicaciones oficiales internas en la Institución Universitaria ITSA se manejarán a través de los memorandos, los cuales son la forma adecuada para el intercambio de información dentro de una misma entidad. Se utilizan para transmitir información, orientaciones, y pautas entre las dependencias de la entidad, independientemente de su ubicación y líneas de condición jerárquica.

Los memorandos deben ser redactados en forma impersonal o en primera persona del plural.

El memorando está compuesto por las siguientes partes:

- Denominación del documento: A una interlínea del membrete, se escribe la palabra MEMORANDO en mayúscula sostenida y centrada.
- Código: Es el número único de identificación que se le da al memorando con la finalidad de ubicarlo en la organización. Se escribe a dos interlíneas del encabezado. El código para Institución Universitaria ITSA estará conformado por el código de la dependencia (Según TRD) y el código automático que arrojará el sistema de radicación de documentos. Es decir, el código o consecutivo quedará establecido de la siguiente forma:



- Lugar de origen y fecha de elaboración: Esta línea se escribe a dos interlíneas del código. Se escribirá la ciudad donde se origina la comunicación, seguida de la fecha.
- Encabezamiento: En el encabezamiento de un memorando se tienen en cuenta tres aspectos fundamentales que lo identifican estos son:
 - Línea PARA: Se escribe a dos o tres interlíneas de la fecha en mayúscula sostenida y al lado derecho seguido de dos puntos.
 - Línea DE: Se escribe a dos de la fecha en mayúscula sostenida y al lado derecho seguido de dos puntos.
 - Línea ASUNTO: Se escribe a dos de la fecha en mayúscula sostenida y al lado derecho seguido de dos puntos.

Para que la información que se escriba a lado de cada palabra quede alineada, se tomará como referencia dos espacios después de los dos puntos de la palabra ASUNTO, así toda la información quedará alineada.

- Destinatario y remitente: A lado de la palabra PARA se escribe el destinatario y al lado de la palabra DE se escribe el remitente. Para diligenciar esta información, se puede hacer de tres formas:

✓ Opción 1:

PARA: Denominación o título, Nombre y Cargo

DE: Nombre y cargo, separados por coma

Ejemplo:

PARA: Doctora Claudia Restrepo, Jefe Oficina Control Interno.

DE: Carolina Pizarro, Secretaria General

✓ Opción 2:

PARA: Denominación o título, Nombre y Cargo

DE: Cargo y dependencia o cargo solamente

Ejemplo:

PARA: Doctora Claudia Restrepo, Jefe Oficina Control Interno.

DE: Secretaría General o Secretaria General

✓ Opción 3:

PARA: Cargo y dependencia o cargo solamente

DE: Cargo y dependencia o cargo solamente

Ejemplo:

PARA: Jefe de Control Interno o Oficina de Control Interno

DE: Secretaria General o Secretaría General

- Texto: Se escribe a dos o tres interlíneas del asunto. El saludo está implícito en el texto.
- Despedida: Se escribe a dos o tres interlíneas del texto.
- Remitente y firmas responsables: Cuando se utilizan las opciones 2 ó 3 se debe escribir el nombre del remitente y debe firmar el documento. Cuando se utiliza la opción 1, solo debe firmar, puesto que el nombre se encuentra detallado en la línea DE.
- Líneas especiales: Se escriben a dos interlíneas libres del remitente. Se escribirán con el tamaño de letra 10 y con la misma fuente. Las líneas especiales son dos: Anexos y Copia, de la siguiente forma:

Anexo: tres (10 folios, un cheque y un folleto)

La línea de copia se escribirá a dos interlíneas del Anexo y se escribirá de la siguiente forma, si no existen copias, no se colocará esta línea:

Copia: Sr. Carlos Vizcaíno, Gerente General

Dra. María Caicedo, Gerente Recursos Humanos.

- Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de comunicaciones: A una o dos interlíneas del anexo o copia, se colocará la identificación de las personas que transcriben las comunicaciones, utilizando la palabra “Proyectó”, en la misma fuente y tamaño utilizado en las líneas especiales, de la siguiente forma:

Proyectó: Ana Diaz.

5.3.2.2 Circular Interna

La circular interna tiene las mismas partes de la circular externa (Ver 5.3.1.2 Circular), sin embargo, esta va dirigida a personal que labora en la Institución Universitaria ITSA, por lo tanto, no puede ser enviada a personal externo. Para ello, se debe utilizar alguna de las comunicaciones oficiales externas normalizadas por este manual y que están descritas en el numeral “5.3.1. Externas”.

6. GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

6.1 Enviadas

Una vez las comunicaciones oficiales externas se hayan elaborado teniendo en cuenta las consideraciones del numeral “5. PRODUCCIÓN Y ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES”, se procede a su gestión para su trámite. En el caso de las externas enviadas, se deben seguir las siguientes indicaciones:

6.1.1 Radicación:

Cada una de las dependencias que elabore la documentación debe radicar sus comunicaciones oficiales por el software de radicación, ya sea en respuesta a una solicitud previa o una comunicación para informar o manifestar alguna decisión institucional. Esta herramienta les brinda el código o consecutivo, el cual debe ser ingresado en la comunicación oficial que se va a enviar. Una vez codificado el documento, se procede a su impresión para la firma correspondiente, atendiendo al numeral “5.2. FIRMAS AUTORIZADAS” de acuerdo con la dependencia origen.

6.1.2 Preparación de envío:

Una vez elaborado el oficio y radicado en el sistema, se debe preparar el documento para ser enviado por medio del servicio de mensajería de la Institución. Se deben realizar las siguientes actividades:

- Imprimir 1 original y una copia: El original va al destinatario, la copia al expediente de la serie documental en cada oficina.
- Preparar el sobre: Para los envíos de la Institución, serán utilizados los sobres manilas en presentación blanca y café, de acuerdo con la selección del remitente.

- Entrega a Gestión Documental: Después de marcar el sobre sin sellar, este mismo con una copia son entregados a Gestión documental, la otra copia se archiva en el expediente correspondiente en la oficina remitente. La entrega de los documentos a enviar debe ser antes de 2:30 pm, debido a que se debe realizarse la preparación de las órdenes de servicio y las guías de envío.

Gestión Documental se encargará de preparar las guías de envío para posteriormente ser entregado a la empresa de mensajería. Una vez sea entregado el documento a la empresa de mensajería, Gestión Documental archivará la copia de la comunicación enviada, con su correspondiente guía y orden de servicio en el consecutivo de correspondencia que debe llevar esta oficina.

6.2 Recibidas

Las comunicaciones oficiales externas serán recibidas única y exclusivamente en la ventanilla única de la Institución. Para su registro y radicación se seguirá el procedimiento PR-GED-04 Recepción de documentos. Se deben seguir las siguientes indicaciones:

- Verificación de comunicación: Se debe verificar que la comunicación esté dirigida a Institución Universitaria ITSA o a algún funcionario que labore en ella. Si el documento no tiene un destinatario conocido, se devolverá al mensajero y/o remitente.
- Recepción: Una vez cumplido el paso anterior, se procede a dar el recibido a la comunicación ya sea, con el sticker de recepción o en casos excepcionales la firma, hora y fecha de quien recibe la documentación, este es el caso de las guías de envío de empresas de mensajería.
- Radicación: Se da ingreso en el sistema de radicación de comunicaciones oficiales de la Institución y digitaliza para su envío al remitente.

7. COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Los mensajes de correo electrónico son enviados mediante un sistema de intercambio de información con uno o más usuarios desde y hacia cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. Los mensajes de datos, llamados así por la Ley 527 de 1999 tienen validez jurídica igual que los mensajes escritos, este reconocimiento es establecido por el artículo 5° de la misma Ley. Es decir, que al generar un mensaje de datos o mensaje de correo electrónico en la Institución, este debe ser usado para fines única y exclusivamente institucionales, para suministrar o requerir información y/o socializar asuntos, producto de las funciones y actividades que cada oficina tiene asignadas en la Institución.

Dado el reconocimiento jurídico que aporta la Ley 527 de 1999 a los mensajes de datos, estos deben revestirse de la diplomacia, protocolo y formalismo necesarios para que se identifique el remitente como servidor público de la Institución, independientemente de su vinculación. Además de ello, la información que se transmita a través de estos mensajes, debe ser veraz, concreta, real y apropiada a cada caso particular, porque es deber de la Institución garantizar que los datos que se le brinden al usuario y/o ciudadano por cualquier medio cuenten con las características anteriormente mencionadas.

Cabe resaltar que la administración de las cuentas de correo electrónico de cada usuario está a cargo del Proceso de Tecnologías y Sistemas de Información.

Para dar cumplimiento a estos preceptos, se detallan algunas sugerencias a la hora de redactar mensajes de datos (correos electrónicos):

7.1 Aspectos generales

7.1.1 Partes

- Encabezamiento: Esta es la parte inicial del correo electrónico, en donde indicamos quién el remitente, destinatario y cuál es el asunto del mensaje. Está conformada por los siguientes campos:

De: “From” que significa De, en donde se ubica la dirección electrónica de la persona que envía el correo;

Para: “To” que significa Para, en donde se digita la dirección electrónica del destinatario; y, finalmente,

Asunto: “Subject” que significa Tema o Asunto, en donde se digita un resumen del contenido del mensaje (máximo 4 palabras).

La fecha del correo es suministrada por el servidor de correo que haya contratado la Institución.

7.2 Cuerpo del mensaje

El saludo y la despedida deben ser adoptados tal cual se realizan en las comunicaciones oficiales, debido a que es un medio de comunicación electrónico que tiene igual validez que un mensaje escrito.

La ortografía, gramática y utilización de signos de puntuación debe respetarse igual que en el mensaje escrito, debido a que este mensaje se enviará la bandeja de correo electrónico de un cliente, usuario o proveedor.

La firma electrónica es fundamental para la identificación del remitente del mensaje de datos. Esta debe ser apropiada a la imagen corporativa de la Institución y debe utilizarse adoptando el modelo aprobado por el Proceso de Comunicaciones Estratégicas.

7.3 Recomendaciones para la creación de mensajes de correo electrónico

Para la redacción de mensajes de correo electrónico se tendrán en cuenta las mismas consideraciones para la elaboración de comunicaciones oficiales descritas en el punto 5.1.6 Preparación de Redacción del presente manual. Además de ello, se detallan a continuación aspectos fundamentales para el perfeccionamiento de su contenido:

- El uso de letras en mayúsculas sólo debe ser aplicado en casos estrictamente necesarios, tal cual lo expone la Real Academia Española RAE.
- Se recomienda no participar en cadenas de mensajes, debido a que estas en muchas ocasiones son usadas para obtener direcciones de correos electrónicos, cuya finalidad es enviar mensajes de propaganda, spam, virus o cualquier otra clase de acto inadecuado.

- Se recomienda utilizar el campo CCO (copia oculta) cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya varias direcciones, o cuando se incluyan muchas personas o grupos corporativos, debido a que estos pueden ser sustraídos para enviar correos basura.
- Se sugiere no enviar correos electrónicos a personas que no están involucradas en la situación a tratar en el mensaje. Identifique muy bien sus destinatarios para no incurrir en equivocaciones posteriores.
- Se recomienda brevedad y asertividad en los mensajes de correo.
- Al usar acuse de recibo y de entrega en los mensajes de correo, por favor utilícelo solamente en los casos estrictamente necesarios.
- Tenga presente que de los correos electrónicos que envíe, podrá tener una copia en la bandeja de correos enviados de su cuenta de correo electrónico institucional.
- Para la clasificación y organización de sus mensajes de correo electrónico, puede crear carpetas en su bandeja de correo y a estas asignarles reglas de archivo y llegada para su organización.
- No suministre por ningún motivo las contraseñas de sus cuentas de correo electrónico a otras personas, recuerde que el único responsable de los mensajes que se emitan de cada cuenta de correo es el usuario al cual se le asigna, así que se presume que todos los mensajes que se generen de una cuenta, son enviados por la persona a la cual se le asignó dicha cuenta.

8. TRÁMITE DE COMUNICACIONES OFICIALES

8.1 Externas

8.1.1 Recibidas

Las comunicaciones oficiales recibidas una vez sean radicadas en el sistema de administración y radicación de comunicaciones oficiales, deben ser enviadas respectivamente a sus destinatarios, esta actividad estará a cargo de la Oficina de Gestión Documental, y se realizará teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- Se establecieron dos turnos para envíos a los destinatarios uno en la mañana a las 11:00 am y otro en las horas de la tarde a las 4:00 pm, sólo en casos excepcionales se realizarán envíos extraordinarios por necesidad del tipo documental o asunto tratado en la comunicación.
- Los documentos serán enviados en medio digital (digitalizado) y deben ingresar al sistema para poder visualizarlos. Sólo en casos especiales se entregará el documento original, por petición del destinatario.

8.1.2: Enviadas

Las comunicaciones oficiales enviadas una vez estén preparadas de acuerdo con los numerales “5. PRODUCCIÓN Y ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES y

6.1 GESTIÓN COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS, están serán enviadas a su correspondiente destinatario de la siguiente forma:

- Servicio de mensajería: Este servicio está disponible para la Institución con una empresa de mensajería para envíos locales, regionales, nacionales e internacionales. La recogida se realiza en las instalaciones de la Oficina de Gestión Documental en la Sede Soledad y en la Recepción de la Sede Barranquilla, previa solicitud del remitente. Los envíos deben estar antes 2:30 pm en los puntos de despacho anteriormente descritos, para la elaboración de guías de mensajería.
- Mensajero interno: Este servicio es solicitado directamente por los funcionarios al mensajero interno, Gestión Documental no interviene en esta actividad. El remitente se dirige directamente al mensajero y le entrega los documentos a enviar con sus respectivos soportes. El mensajero una vez realice el envío, le entrega al solicitante los soportes de entrega de los documentos enviados.

8.2 Internas

Se sugiere utilizar el correo electrónico como medio exclusivo para la comunicación interna en la organización, esto ahorra costos en impresión y papel. Solo en casos en los que requiera el documento impreso, se generará la comunicación interna siguiendo las siguientes indicaciones:

Las comunicaciones oficiales internas serán preparadas de acuerdo con los numerales “5. PRODUCCIÓN Y ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES y 6.1 GESTIÓN COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS. Estas comunicaciones serán administradas por las oficinas de la siguiente forma:

8.2.1 Enviadas


- Imprima dos ejemplares, uno se entregará a la dependencia destinataria y la otra será el recibido de su entrega. El recibido será conservado en la oficina remitente así: Si deriva de un expediente existente, se archiva en este. Si no está relacionado con algún asunto anterior, se apertura una carpeta con la denominación “Comunicaciones oficiales internas”. Esta carpeta no se transfiere a Archivo Central.

8.2.2 Recibidas

- Recibe un ejemplar original por parte del remitente, el cual se conservará de la siguiente forma: Si deriva de un expediente existente, se archiva en este. Si no está relacionado con algún asunto previo, se apertura una carpeta con la denominación “Comunicaciones oficiales internas recibidas”. Esta carpeta no se transfiere a Archivo Central.

9. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS
V1	23/11/2017	Se aprueba el Documento General

	MANUAL DE COMUNICACIONES OFICIALES	DG-GED-09-V2 Vigencia: 22/02/2022 Pág. 23 de 23
V2	22/02/2022	Se modifica esquema de consecutivos, se modifica márgenes, se incluye paginación en documentos, se actualiza fuente

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Archivo General de la Nación. (2016). Ciclo vital del documento. 02-08-2017, de Archivo General de la Nación Sitio web: www.archivogeneral.gov.co

Archivo General de Nación. (2001). Acuerdo 060 de 2001. 02/08/2017, de Archivo General de la Nación Sitio web: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1055>

ICONTEC. (2009). Guía Técnica Colombiana GTC185. 02/08/2017, de Aguas de Buga Sitio web: www.aguasdebuga.net/intranet/sites/default/files/GTC%20185.pdf

Migración Colombia. (2013). Guía para la Administración de Comunicaciones Oficiales. 02/08/2017, de Migración Colombia Sitio web: [http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/OG.02%20\(v2\)%20Guia%20para%20la%20admon%20de%20comunicaciones%20oficiales.pdf](http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/OG.02%20(v2)%20Guia%20para%20la%20admon%20de%20comunicaciones%20oficiales.pdf)

Universidad Cooperativa de Colombia. (2014). Resolución 0656 de 17-03-2014. 02/08/2017, de Universidad Cooperativa de Colombia Sitio web: https://www.ucc.edu.co/.../ResolucionesRectorales2014/Resolucion_656_de_2014.pdf

Universidad de los Llanos. (2014). Manual de Correspondencia y Archivo. 02/08/2017, de Universidad de los Llanos Sitio web: <http://unillanos.edu.co/index.php/manual-correspondencia-y-archivo>

Universidad la Gran Colombia. (2010). Manual de Correspondencia y comunicaciones. 02/08/2017, de Universidad La Gran Colombia Sitio web: [http://gestordocumental.ugca.edu.co/secregral/images/Normas_UGC/Acuerdos/Honorable_Consiliatura/2010/Acuerdo%20001%20del%20septiembre%207%20de%202010%20\(Manual%20de%20Correspondencia\).pdf](http://gestordocumental.ugca.edu.co/secregral/images/Normas_UGC/Acuerdos/Honorable_Consiliatura/2010/Acuerdo%20001%20del%20septiembre%207%20de%202010%20(Manual%20de%20Correspondencia).pdf)

11. ANEXOS

Anexo 1: Modelo aprobado Carta Comercial u oficina

Anexo 2: Modelo aprobado Circular

Anexo 3: Modelo aprobado Memorando (Nombre y cargo – Nombre y cargo)

Anexo 4: Modelo aprobado Memorando (Nombre y cargo – Cargo)

Anexo 5: Modelo aprobado Memorando (Cargo – cargo)