

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

ACUERDO No. 11 -21
17 de noviembre de 2021

Por el cual se expide el Manual de Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas para la Gestión Documental del Archivo y la Correspondencia de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - UNITECNAR.

**EI CONSEJO SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA ANTONIO DE ARÉVALO –
UNITECNAR -, EN USO DE LAS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y**

C O N S I D E R A N D O:

Que la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR Establece el Manual Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas para la Gestión Documental del Archivo y la Correspondencia con el fin de fijar responsabilidades y procedimientos tendientes a elaborar, recepcionar, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos producidos y recibidos por la Institución.

Que es necesario cumplir con las normas exigidas en los procesos de alta calidad para las instituciones de Educación Superior.

Que el contenido del presente acuerdo fue aprobado por el Comité de Archivo y Correspondencia, previa consulta y revisión de la Dirección de Planeación y de la Secretaría General de la Universidad.

A C U E R D A:

ARTÍCULO 1o. - Aprobar el Procedimiento para la Gestión Documental del Archivo y la Correspondencia de la Institución, con la siguiente normativa:

ARTÍCULO 2o. - El Procedimiento para la Gestión Documental del Archivo y la Correspondencia de que trata el presente acuerdo, debe ser socializado y es de carácter obligatorio para todas las dependencias de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - Unitecnar.

ARTÍCULO 3o. - El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dado en Cartagena, D.T.Y C, a los (17) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno.



SANDRA TRUJILLO VÉLEZ
Presidente



MARIA MERCEDES VILLALBA
Secretaria General y Jurídica

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

INTRODUCCIÓN

La **Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR** es una institución privada de educación superior que se dedica a la excelencia académica y administrativa.

La **Unidad de Archivo** en UNITECNAR, juega un papel fundamental al centralizar los procesos de la gestión documental.

Esta Unidad se encarga de la administración y manejo de todos los documentos producidos y recibidos por la institución, garantizando un flujo eficiente de la información. La Unidad de Archivo está bajo la supervisión de la **Dependencia de Secretaría General y Jurídica**, lo que asegura su alineación con las políticas institucionales.

El propósito principal de la Unidad de Archivo es ofrecer un servicio ágil y eficiente a todas las **Dependencias Administrativas y Facultades Académicas**. Hasta la fecha, la gestión documental se ha desarrollado siguiendo normas generales tácitas. Sin embargo, para optimizar estos procesos, es esencial establecer políticas, normas y procedimientos formales que regulen la gestión documental.

Por lo tanto, UNITECNAR se compromete a desarrollar y asumir directrices claras que permitan una gestión documental más efectiva y conforme a estándares

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

reconocidos, garantizando la integridad y disponibilidad de la documentación institucional.

Capítulo

I

Generalidades

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

OBJETIVOS

Definir los lineamientos y criterios que garanticen la eficacia de las comunicaciones producidas (internas) por las diferentes dependencias de la Institución, dirigidas a los estudiantes, docentes, proveedores y demás instituciones y/u organizaciones con las cuales interactuamos.

Plasmar la importancia del manejo archivístico de las comunicaciones oficiales (internas/producidas), (externas/recibidas), fortaleciendo el proceso de Gestión Documental, desde el inicio de su ciclo vital del documento, hasta su disposición final.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025



Este procedimiento aplica para todas las comunicaciones, tanto de origen interno (producida) como externa (recibida) y que intervienen en la calidad del servicio de UNITECNAR.

La gestión documental servirá de apoyo a los procesos de la Institución teniendo en cuenta el ciclo vital del documento en sus diferentes etapas: producción, recepción, trámite, distribución, organización, consulta, disposición y conservación.

Contamos con el software de sistemas Integrados de aplicación – SIA es un sistema de información y de gestión documental el cual nos permite adaptar el proceso documental propio de la Fundación universitaria Antonio de Arévalo UNITECNAR desde el ciclo vital del documento en las etapas de producción, recepción, trámite, distribución, organización, consulta, conservación y disposición final.

Uno de los instrumentos clave en la gestión documental de una institución es la **Tabla de Valoración Documental**. Este elemento archivístico no solo describe y proporciona una visión integral del fondo acumulado de la entidad, sino que también actúa como una guía esencial para la organización, selección y expurgo de documentos.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

NORMATIVIDAD

La **gestión documental** en las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas debe desarrollarse conforme a un marco normativo claro, que garantice la transparencia, la eficiencia administrativa, la conservación del patrimonio documental y el acceso oportuno a la información.

Este conjunto de normas y disposiciones legales tiene como propósito establecer los **principios, procesos, responsabilidades y herramientas** que rigen la administración adecuada de los documentos durante todo su ciclo de vida, desde su producción hasta su disposición final. Así mismo, permite asegurar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, la preservación de la memoria institucional y la modernización de los sistemas de información y archivo.

Para la implementación efectiva de la gestión documental en la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR, se deben tener en cuenta los siguientes referentes normativos:

Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 20: Derecho a la información / Artículo 70: Acceso a la cultura / Artículo 72: Patrimonio cultural de la nación / Artículo 74: Acceso a los documentos públicos.

Ley 80 de 1989 (22 de diciembre), del Congreso de la República, Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, Organización y fortalecimiento de los archivos del orden nacional departamental, municipal y distrital.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Ley 527 de 1999 (18 de agosto). Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.

Ley 594 de 2000 Artículo 4º: Principios de la función archivística / Artículo 7º - Artículo 10º: Categorización de los archivos / Artículo 11: Obligatoriedad de conformación de los archivos / Artículo 23: Formación de archivos / Artículo 25 autoriza al Ministerio de la Cultura, a través del A.G.N, para reglamentar lo atinente a los documentos producidos por las entidades privadas que presten servicios públicos / Artículo 27: Acceso y consulta de los documentos. Pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.

Acuerdo 060 del 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”.

Decreto 2578 de 2012 Sistema Nacional de Archivos / Red Nacional de Archivos. Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos

Decreto 2609 de 2012: Artículo 9º: Procesos de la gestión documental. 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

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Circular Externa 002 de 2012 “Adquisición de herramientas tecnológicas de Gestión Documental”

Acuerdo 03 de 2015. “Establece lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos”.

Acuerdo 05 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.

El Decreto 1080 del 26 de mayo de 2015, Reglamentó la función archivística y particularmente. “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura” Artículo 2.8.2.2.2, Elaboración y aprobación de las tablas de retención documental y las tablas de valoración documental y el Art. y 2.8.2.3.1 .Se deberá contar con un archivo institucional creado, organizado, preservado y controlado, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original, el ciclo vital de los documentos, y las normas que regulen a cada sector, así como las establecidas en la [Ley 594 de 2000](#).

Circular 001 de 2020 “Lineamientos para la administración de expedientes y comunicaciones oficiales”.

Resolución 2893 de 2020: “Por el cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas únicas, portales específicos del programa transversales, sedes electrónicas, trámites, OPAS y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano y se dictan otras disposiciones”.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Acuerdo No. 001 del 2024: “Por el cual se establece el Acuerdo Único de la Función Archivística, se definen los criterios técnicos y jurídicos para su implementación en el Estado Colombiano y se fijan otras disposiciones.”

DEFINICIONES

- ❖ **Archivo electrónico:** Conjunto de documentos en formato digital generados y recopilados de manera natural en el curso de las operaciones de UNITECNAR. Estos documentos se producen, publican y procesan conforme a la estructura orgánica y funcional de la Institución, facilitando la gestión, consulta y conservación de la información relevante para el desarrollo de sus funciones académicas y administrativas.
- ❖ **Comunicaciones oficiales:** Se refieren a toda aquella información recibida o generada durante el desempeño de las funciones, procesos o actividades establecidas legalmente en una entidad. Estas comunicaciones pueden

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

abarcando una variedad de formatos y medios, incluyendo correos electrónicos, cartas, informes y otros documentos, y son esenciales para el cumplimiento de las actividades institucionales.

- ❖ **Correspondencia:** Son todas las comunicaciones de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.
- ❖ **Comunicaciones oficiales enviadas:** Son todas aquellas comunicaciones producidas en cualquier dependencia de UNITECNAR y esa comunicación es enviada a otras entidades públicas, privadas y a personas naturales o jurídicas.
- ❖ **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones que ingresan a la institución y pueden ser dirigidas a una entidad y/o; este tipo de comunicaciones pueden recibirse en la Institución a través de redes de correo electrónico o entregarse de forma física en recepción.
- ❖ **Comunicaciones internas y memorandos:** Son las comunicaciones que se producen entre servidores pertenecientes a diferentes áreas de proceso de una unidad durante el desarrollo de estas funciones.
- ❖ **Distribución de documentos:** Acciones para garantizar que los documentos lleguen al destinatario.
- ❖ **Documento electrónico de Archivo:** Es un registro de información creada, recibida, almacenada y transmitida electrónicamente que permanece en estos medios durante toda su vida; es producido por una persona física o jurídica como parte de sus actividades y debe manejarse de acuerdo con las políticas y procesos de archivo.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ **Documento original:** Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
- ❖ **Documento público:** Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.
- ❖ **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento mediante el cual las unidades cuentan secuencialmente los mensajes recibidos o enviados, anotando la fecha y hora de recepción o transmisión, con el fin de formalizar el proceso y cumplir con los plazos establecidos.
- ❖ **Recepción de documentos:** Conjunto de acciones de control y verificación que debe realizar la institución para recibir los documentos que le envía una persona natural o jurídica.
- ❖ **Registro de comunicaciones oficiales:** Es el procedimiento por medio del cual, las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: Nombre de la persona y / o Entidad Remitente o remitente, Nombre o código de la(s) Dependencia(s) competente(s), Número de radicación, Nombre del funcionario responsable del trámite, Anexos si los enuncia y/o adjunta, Tiempo de respuesta (Si lo amerita), entre otros.
- ❖ **Registro de ingreso de documentos:** Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
- ❖ **Trámite de documentos:** Todo el proceso de un documento desde su creación o recepción hasta el desempeño de sus funciones de gestión.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ **Ventanilla única:** Se encarga de recibir, registrar y distribuir todas las comunicaciones entrantes, contribuyendo así al funcionamiento fluido de nuestros procesos de gestión documental.
- ❖ **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.
- ❖ **Acrónimo:** abreviatura conformada por diferentes letras, iniciales y no iniciales de una razón social.
- ❖ **Anexo:** documento o elemento que acompaña a la carta.
- ❖ **Unidad de Archivo:** Adscrita a la Oficina de Secretaria General, gestiona los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales en Unitecnar.
- ❖ **Asunto:** síntesis del contenido de la carta.
- ❖ **Código:** identificación del productor del documento, consecutivo y campus (para comunicaciones externas identificación del productor del documento).
- ❖ **Notificación por edicto:** Es un proceso legal y formal para comunicar información a estudiantes o personal de una universidad privada cuando no se puede notificar de otra manera, garantizando que se conozca la información relevante.
- ❖ **Publicación:** La universidad pública un anuncio (edicto) en un lugar visible y de fácil acceso, como un tablón de anuncios o en la página web de la universidad.
- ❖ **Contenido:** El edicto debe contener información relevante, como el nombre de la persona a notificar, el motivo de la notificación y un enlace a la información completa.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Plazo: Se establece un período de tiempo para que la persona pueda consultar el edicto.

Capítulo

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

II

Lineamientos o políticas de operación

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

La fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR dispone en su extensión de Barranquilla, de una Unidad de Archivo con personal capacitado y los medios necesarios para recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones institucionales, mediante servicios de mensajería interna y externa, como el software de comunicaciones, correo electrónico y otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y las comunicaciones producidas. Aplicando el procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales, y velar por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, la institución ha establecido un software de aplicación para el control y manejo de las comunicaciones oficiales el SIA (Sistema Integrado de Aplicación).

- Desde el software no se podrán reservar números de radicados, la numeración se asignará estrictamente en el orden de recepción de las comunicaciones. Cuando el usuario o peticionario presente la comunicación en persona o la envíe por correo electrónico, se le asignará un número de radicado. Una vez que la comunicación se asigne al responsable correspondiente, el software enviará automáticamente al remitente el número de radicado asignado,
- Al inicio de cada año, la numeración de los radicados se reinicia comenzando desde el número uno, utilizando el software de comunicaciones.
- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del responsable de la unidad de archivo. “(Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Art 5, pág. 4)”.

Control de comunicaciones oficiales: La unidad de correspondencia, elabora planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los documentos, por parte de los colaboradores competentes y

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas” (Ib, Acuerdo 060 Art 8).

Comunicaciones oficiales recibidas: Las comunicaciones oficiales que ingresen a la institución deben ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo. (Art.10 acuerdo 060).

PARÁGRAFO: Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

Las publicaciones de libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter informativo como plegables o publicidad, no deberán radicarse.

Comunicaciones oficiales por correo electrónico: Las entidades que dispongan de internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignan responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, la unidad de archivo tiene el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas. (Ib. Art 13 pág. 6).

- ❖ Para la finalidad de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales, se deben atender las disposiciones de la **Ley 527 de 1999** y demás normas relacionadas.
- ❖ Cada funcionario será responsable de la información que gestione en el ejercicio de sus funciones y no podrá reproducirla ni entregarla sin la debida autorización.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

En caso de que la información incluya datos personales, el funcionario deberá cumplir con la Política de Protección de Datos Personales de la institución.

- ❖ El equipo directivo, deberá guardar reserva de la información manejada durante y después de sus sesiones de trabajo.
- ❖ Son consideradas comunicaciones formales los memorandos, circulares, cartas, respuestas a solicitudes de estudiantes, docentes, empleados, cartas y correos electrónicos.
- ❖ Entre las comunicaciones informales tenemos las notas, carteleras y reuniones.
- ❖ La radicación de la correspondencia interna y/o externa. Se realiza de acuerdo a las instrucciones establecidas en el manual de Usuario de Software de Correspondencia SIA.
- ❖ Las correcciones de nota son comunicaciones internas que se registran por la unidad de archivo a la encargada de Registro y Control.
- ❖ Cumpliendo con lo establecido por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 060 de 2001, Art 2 la correspondencia personal se refiere a la correspondencia de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y que no generan trámites para la fundación; por ello, la Unidad de Correspondencia, no radicará estas comunicaciones. Por tanto, se recomienda el uso de las direcciones personales para este tipo de comunicaciones.
- ❖ Correo Electrónico “su uso” para el servicio de correo electrónico institucional, los colaboradores de UNITECNAR deberán atender los correos exclusivamente oficiales. Las solicitudes de envíos por este medio, se atenderán en estricto orden de ingreso. La gestión de la información recibida

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

por medio electrónico es de carácter obligatoria, igualmente su remisión a la unidad de archivo, para generar un control sobre todas las solicitudes.

En caso de no ser remitida a dicha área, el funcionario quedará con la completa responsabilidad de su trámite y asumirá las consecuencias.

- ❖ **Artículo 14. Ley 1755 de 2015** Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
- ❖ Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- ❖ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO

Cuando una petición radicada se encuentre **incompleta** o el peticionario deba realizar alguna **gestión de trámite a su cargo**, necesaria para adoptar una decisión de fondo, la Institución deberá requerir al interesado dentro de los **tres (3) días calendario** siguientes a la fecha de radicación y asignación, con el fin de que complete la solicitud.

El peticionario dispondrá de un **plazo máximo de diez (10) días hábiles** para:

1. Aportar la información o los documentos faltantes, en caso de que la comunicación ya haya sido asignada
2. Remitir el formato de manejo de correspondencia -Buzón de recepción – autorización de datos personales si aún no lo ha enviado.

Si, transcurrido dicho plazo, el peticionario no ha complementado la información requerida, la institución procederá a responder la comunicación con base a la información suministrada. En caso de no haberse recibido el formato de manejo de correspondencia-Buzón de recepción–autorización de datos personales, **se entenderá que el interesado ha desistido de su solicitud**, salvo que, antes del vencimiento del término en los casos se haya solicitado prórroga y esta le haya sido concedida.

El término para resolver la petición comenzará a contarse **a partir del día siguiente** a aquel en que el peticionario aporte la totalidad de los documentos o información requerida. En el caso del envío del formato, la radicación se realizará tomando como referencia la fecha en que este haya sido recibido de forma completa y diligenciado.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

NOTIFICACIONES JUDICIALES

La Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR ha dispuesto los siguientes canales institucionales para la recepción y envío de notificaciones judiciales:

Recepción de notificaciones judiciales:

- * Correos electrónicos oficiales institucionales, debidamente autorizados para tal fin:
archivoycorrespondencia@unitecnar.edu.co
secretaria.general@unitecnar.edu.co

Envío de notificaciones judiciales:

- * Correo certificado.
- * Página web institucional, cuando aplique.
- * Correos electrónicos institucionales.

A través de estos canales, se mantiene actualizada la información y se garantiza la interacción con la comunidad estudiantil, administrativa y demás públicos, de forma **clara, oportuna y eficaz**.

En este sentido, **la página web institucional** se constituye como el medio oficial para la publicación de notificaciones **Citación y Edicto**, que se deriven de procesos disciplinarios u otros procesos internos que requieran realizar notificaciones personales por medios electrónicos, en caso de que estas no puedan entregarse directamente. Para ello, se realiza la correspondiente **fijación y desfijación** dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

Este tipo de notificaciones se gestionan a través del prestador de servicios **NIVUS**, en coordinación con los **auxiliares, secretarías o las áreas responsables** del

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

proceso, lo cual permite a la Institución cumplir con el deber de notificar de manera electrónica, formal y dentro de los plazos legales establecidos, a estudiantes u otras personas vinculadas a procesos administrativos o disciplinarios.

LA UNIDAD DE ARCHIVO COMO PARTE DE LA GESTION DOCUMENTAL

El Artículo tercero en el acuerdo 060 de 2001 establece que las entidades deberán conformar la Unidad de correspondencia en tal sentido UNITECNAR cuenta con la Unidad de Archivo enmarcada en el control de las comunicaciones internas y externas que se hace a través del software de Gestión Documental en el módulo de correspondencia del SIA (Sistema Integrado de Aplicación), “aplicativo para el Control de Comunicaciones”

La presentación de las comunicaciones se realiza en la hoja membretada disponible en el software de correspondencia SIA, siendo este un requisito indispensable para la tramitación y legitimación de los documentos.

Para todos los colaboradores de la institución se establecen las siguientes recomendaciones en el Consumo de papelería:

- ❖ Imprimir únicamente los documentos indispensables.
- ❖ Aprovechar el reciclaje de papel para la copia de documentos.
- ❖ Disminuir el número de fotocopias.
- ❖ Recomendaciones para llevar a cabo procesos de digitalización y comunicaciones oficiales electrónicas en el marco de la iniciativa de Cero Papel. (Circular externa 005 de 2012 AGN)

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Generar las copias estrictamente necesarias.
- ❖ Trabajar las impresoras en calidad de borrador o bajo consumo.

Características Generales - Correo institucional

- Revise el correo diariamente en la mañana y en la tarde.
- La información del correo y los documentos adjuntos no deben ser impresos, salvo casos estrictamente necesarios.
- Utilice el correo electrónico institucional para las actividades propias de la Universidad y diferénciese de su correo personal.
- Para asegurar unas buenas relaciones con sus remitentes, responda de inmediato o antes de 48 horas de haber recibido el mensaje, de lo contrario el remitente puede suponer que su mensaje no fue recibido o que está siendo ignorado.
- No utilice lenguaje informal en los mensajes institucionales y evite tutear.
- Al igual que las demás comunicaciones, los mensajes por correo electrónico, deben caracterizarse por modales de respeto y cortesía.
- Para asegurar la recepción de sus mensajes electrónicos, antes de presionar el botón enviar verifique los datos del destinatario y la dirección de correo electrónico, normalmente los correos que no llegan a su destino son por error en la digitación del correo.
- Para facilitar el envío de mensajes por correo a un grupo específico, se puede solicitar la creación del mismo a la Oficina de Sistemas.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

NOTA 1:

Los convenios que se gestiona en la institución Son:

- ❖ Convenio de plan becario
- ❖ Convenio Docencia y Servicios,
- ❖ Convenio de Cooperación Internacional,
- ❖ Convenio de Prácticas Profesionales,
- ❖ Convenio Marco,
- ❖ Convenio interinstitucional

Los responsables de estas áreas deberán realizar las transferencias documentales enviar el documento original con sus anexos a la unidad de archivo, después de su tiempo de permanencia en el archivo de gestión.

RESPONSABLE UNIDAD DE ARCHIVO

En la Unidad de Archivo buscamos la eficacia en la gestión de los documentos, (respuestas oportunas en los tiempos establecidos).

Quien haga sus veces de directo responsable, está comprometido en asegurar la gestión oportuna de la documentación externa e interna y deberá velar por el cumplimiento de este procedimiento en toda la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo - UNITECNAR.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Los colaboradores de la Unidad de Archivo tienen la responsabilidad de trabajar conforme a las normas de la gestión documental, velando por la seguridad, confidencialidad, integridad y conservación de la información como parte del patrimonio documental de la institución

La Secretaría General de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo Unitecnar, es responsable de dirigir, coordinar y controlar las funciones de la Unidad de Archivo, al igual que el sistema Integrado de Aplicación (SIA) y la organización de los archivos de gestión y/o dependencias de la Institución.

Todas las oficinas que cumplen funciones administrativas son responsables de mantener medidas, que garanticen la integridad de los documentos, y el buen manejo de los mismos mientras permanezcan bajo su cuidado. Se establecerán los modelos de formatos para el manejo de los documentos y la metodología para actualizar y hacer seguimiento al interior de la Institución de los principios establecidos en la Ley 594 del 2000.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Capítulo

III

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Normas Para Elaboración de Comunicaciones Institucionales

REDACCIÓN

La Redacción de las comunicaciones deben estar ceñida a la sintaxis y a la ortografía del idioma español, terminología clara, cortesía, precisión, sencillez y cohesión.

- ❖ Encabezar las circulares, memorandos, oficios, los acuerdos, resoluciones, certificaciones y constancias con el logotipo de institucional.
- ❖ Verificar que todos los datos sean correctos en cuanto a dirección, nombre, cargo, empresa del destinatario y remitentes.
- ❖ Cuando se generen comunicaciones institucionales con destino externo, debe emplearse el nombre y cargo que desempeña el destinatario.
- ❖ En lo posible debe tratarse un solo tema por comunicación, un solo concepto por párrafo y es importante que no presente errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación y no debe tener borrones, ni repisados.
- ❖ En el uso de las mayúsculas sostenidas tener en cuenta:
 - ❖ Utilizarlas para resaltar algún dato sin exagerar su uso.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Hacer uso de las tildes.
- ❖ No dividir las palabras.
- ❖ Escribir con mayúscula inicial los nombres propios de las personas, lugares, empresas, nombres de cargos y dependencias. Los nombres genéricos (sustantivos comunes como banco etc.) no se distinguen con mayúscula.
- ❖ Para transcripción de un texto se deja una sangría de cuatro espacios a la izquierda y cuatro a la derecha.
- ❖ La transcripción del texto que se haga con comillas debe finalizar con comillas, se pueden incluir puntos suspensivos (...) dentro del texto transcrito para indicar que la existencia del texto en esa parte no es necesario transcribirlo.
- ❖ Cuando se dé respuesta o se cite un documento (oficio o mensaje), debe indicarse el número, serie o subserie, fecha y dependencia según corresponda.
- ❖ En las comunicaciones institucionales es incorrecto usar abreviaturas, y por tanto deben escribirse las palabras completas a excepción de las que forman parte del nombre o razón social de una empresa que las tenga registradas, como: Cía., Ltda., etc.
- ❖ Se debe escribir a una interlínea o espacio entre renglones y a dos entre párrafos.
- ❖ No se deben dividir los nombres propios, las cifras, las fechas, las cantidades ni las palabras escritas con mayúsculas fijas.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Al dividir palabras es incorrecto separar una sílaba y no poner guion o marcar doble raya o poner raya de subrayar debajo de la letra.
- ❖ Si la comunicación institucional tiene más de una hoja o página deben seguir las siguientes reglas:
 1. La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.
 2. Utilizar papel membretado solo en la primera página
 3. Deberán numerarse y la hoja final en la que se incluyan las firmas debe contener parte del tema tratado.
 4. El encabezado de la segunda hoja o página en adelante se ubica entre 2 y 3 centímetros del borde superior de la hoja.

El encabezado de la segunda hoja o página en adelante, puede contener la referencia de la comunicación en el margen izquierdo y el número de la página en el margen derecho.

1. El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de dos (2) a cuatro (4) interlíneas o espacios del encabezado.
2. La última página debe contener como mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida.
3. En caso de terminarse la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en esta y dos en la siguiente.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

□ PRESENTACIÓN

- 1) En la elaboración de las comunicaciones institucionales, se debe dar cumplimiento a los formatos, modelos y normas establecidas en el presente Manual.
- 2) Observar las normas técnicas colombianas para elaboración de documentos ICONTEC NTC: 3397 para Memorando, 3393 para Carta, 3234 para Circular, 3394 para Acta, 3588 para Informe Administrativo, 3369 para Sobre, 4176 para Certificado y Constancia.
- 3) Las comunicaciones institucionales deberán conservar los siguientes márgenes:
 1. Lados Superior y lateral izquierdo, entre 3 cm y 4 cm
 2. Lados Inferior y lateral derecho, entre 2 cm y 3 cm
 3. La distribución del espacio en las comunicaciones institucionales debe conservar la simetría y armonía para hacer agradable su presentación, lectura y comprensión, así como el ahorro de papel, facilitando su distribución.
 4. No usar resaltador, notas al margen, rayas, subrayados u otros escritos que afecten la preservación del documento.
 5. El gancho de cosedora se debe poner en el extremo superior izquierdo, en forma diagonal para facilitar la lectura del documento.

USOS DE LETRA, TINTA Y PAPEL

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

1) Para todas las comunicaciones institucionales se debe utilizar letra Arial, tamaño 11 o 12, con el fin de facilitar el proceso de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) al momento de su digitalización.

2) La tinta que se utiliza para la impresión en las comunicaciones institucionales debe ser de color negro, igualmente garantizar y mantener la nitidez del documento.

3) Para las firmas de los documentos solo se deberá utilizar tinta negra.

4) Para las comunicaciones externas utilizar papelería con membrete.

5) No usar papelería impresa con membrete para memorandos, comunicaciones internas y copias de comunicaciones externas.

6) El papel con membrete de la Institución, debe ser usado solo para asuntos institucionales.

7) Empleo de una sola cara de papel, excepto en asuntos judiciales o disciplinarios, para los cuales existen disposiciones especiales.

8) Empleo de papel bond color blanco para el original y para las copias cuando sea necesaria su impresión.

9) El papel tamaño oficio 21 x 32.5 centímetros y tamaño carta 21 x 28 centímetros.

10) No se debe usar papel químico, con el tiempo la información se borra en esta clase de papel.

11) El papel tamaño oficio se empleará en aquellos documentos tales como acuerdos, resoluciones, órdenes del día, actas y documentos que por su extensión justifiquen la utilización de esta clase de papel.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN

Se entiende como Archivo de Gestión, aquel que se encuentra en cada oficina y comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

Las entidades públicas deberán elaborar programas de gestión de documentos, pudiendo contemplar el uso de nuevas tecnologías y soportes, en cuya aplicación deberán observarse los principios y procesos archivísticos. Programas de Gestión Documental Ley 594 del 2000, Art. 21.

Art. 22 Procesos Archivísticos: La gestión de documentos dentro del concepto de Archivo Total, comprende procesos tales como la producción, recepción, la distribución, la consulta, la organización, la recuperación y la disposición final de los documentos.

Art. 23 Formación de archivos: Teniendo en cuenta el ciclo vital de los documentos los archivos se clasifican en:

Archivo de gestión: Comprende toda la documentación que es sometida a continua utilización y consulta administrativa por las oficinas productoras u otras que la soliciten. Su circulación o trámite se realiza para dar respuesta o solución a los asuntos iniciados.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Archivo central: En el que se agrupan documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, cuya consulta no es tan frecuente pero que siguen teniendo vigencia y son objeto de consulta por las propias oficinas y particulares en general.

Archivo histórico: Es aquel al que se transfieren desde el archivo central los documentos de archivo de conservación permanente.

Art. 24 Obligatoriedad de las tablas de retención. Será obligatorio para las entidades del Estado elaborar y adoptar las respectivas tablas de retención documental.

Art. 25 De los documentos contables, notariales y otros. El Ministerio de la Cultura, a través del Archivo General de la Nación y el del sector correspondiente, de conformidad con las normas aplicables, reglamentarán lo relacionado con los tiempos de retención documental, organización y conservación de las historias clínicas, historias laborales, documentos contables y documentos notariales. Así mismo, se reglamentará lo atinente a los documentos producidos por las entidades privadas que presten servicios públicos.

Art. 26 Inventario Documental. Es obligación de las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases”.

El Acuerdo 038 de 2002 (septiembre 20) Por el cual se desarrolla el artículo 15 de la Ley General de Archivos 594 de 2000. Establece en sus siguientes artículos:
Artículo Primero: Responsabilidad del servidor público frente a los documentos y archivos. “El servidor público será responsable de la adecuada conservación,

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones.

Artículo Segundo: Todo servidor público al ser vinculado, trasladado o desvinculado de su cargo, recibirá o entregará según sea el caso, los documentos y archivos debidamente inventariados para garantizar la continuidad de la gestión pública.

Artículo Tercero: La entrega y recibo de los documentos y archivos a que se refiere el artículo anterior, se hará de conformidad con la Tabla de Retención Documental. Para tal efecto, se diligenciará el formato único de inventario, en concordancia con su instructivo: numerales 2,3,4,5,6,8,9,10,11,12,13,14,16, 17, 18 y 19, señalados en el presente artículo. Del numeral 10 se exceptúa lo relacionado con transferencia y del numeral 16 igualmente lo relacionado con estado de conservación”.

El Acuerdo 042 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. Establece en su Artículo 4º.

CRITERIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS DE GESTIÓN

1. La organización de los archivos de gestión debe basarse en la Tabla de Retención Documental debidamente aprobada.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

2. La apertura e identificación de las carpetas debe reflejar las series y subseries correspondientes a cada unidad administrativa y contener un máximo de 200 folios. En caso que el expediente tenga más de 200 folios, se conforman tomos, pero se mantiene la numeración correlativa, es decir, el segundo tomo continúa la numeración del primero.

3. La ubicación física de los documentos responderá a la conformación de los expedientes, los tipos documentales se ordenarán de tal manera que se pueda evidenciar el desarrollo de los trámites. El documento con la fecha más antigua de producción será el primer documento que se encontrará al abrir la carpeta y la fecha más reciente se encontrará al final de la misma.

4. Los tipos documentales que integran las unidades documentales de las series y subseries, estarán debidamente foliados con el fin de facilitar su ordenación, consulta y control.

5. Las carpetas y demás unidades de conservación se deben identificar, marcar y rotular de tal forma que permita su ubicación y recuperación. Dicha información general será: Fondo, sección, subsección, serie, subserie, número de expediente, número de folios y fechas extremas, número de carpeta y número de caja si fuere el caso.

6. Las transferencias primarias deberán efectuarse de conformidad con lo estipulado en la Tabla de Retención Documental. Para ello se elaborará un plan de transferencias y se seguirá la metodología y recomendaciones que sobre el particular haga el jefe del archivo central, diligenciando el formato único de inventario, regulado por el Archivo General de la Nación.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

7. Las cajas que se utilicen para la transferencia se identificarán así: Código de la dependencia cuando se trate de transferencias primarias, fondo, sección, legajos identificados con su número respectivo, libros cuando sea del caso, identificados con el número que le corresponda, número consecutivo de caja, número de expedientes extremos y fechas extremas de los mismos.

Tabla de Retención Documental – TRD

Las Tablas de Retención Documental son un instrumento que refleja las funciones de cada dependencia de la Función Pública, definen qué documentos conforman el archivo, regulan la transferencia del archivo de gestión al archivo central y determinan la disposición final de la documentación. Con el fin de contar con un archivo debidamente organizado es indispensable realizar la actualización de las Tablas de Retención Documental cada vez que sea necesario.

- ❖ Los beneficios de contar con TRD son los siguientes:
- ❖ Facilita el manejo de la información.
- ❖ Contribuye a la racionalización de la producción documental.
- ❖ Facilita el control y acceso a los documentos a través de los tiempos de retención en ella estipulados.
- ❖ Garantiza la selección y conservación de los documentos que tienen carácter permanente.
- ❖ Regula las transferencias documentales en las diferentes fases de archivo.
- ❖ Sirve de apoyo para la racionalización de los procesos administrativos y

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Ayuda a controlar la producción y trámite documental.

GUARDA Y CUSTODIA DE LA HISTORIA LABORAL

De acuerdo con el Decreto 1145 de 2004, en su artículo 12. “La historia laboral de los empleados públicos, trabajadores oficiales y contratistas permanecerán en la unidad de personal o de contratos - o en la que haga sus veces - de la correspondiente entidad u organismo, aún después del retiro o la terminación del contrato y su custodia será responsabilidad del jefe de la Unidad respectiva, siguiendo los lineamientos dados en las normas vigentes sobre la materia”.

ACCESO Y CONSULTA DE LA HISTORIA LABORAL

Por regla general, el acceso a la historia laboral es restringido, por contener información sensible de carácter personal: conformación de núcleos familiares, enfermedades, ingresos, faltas, entre otras. No obstante, para aquellos casos en que de acuerdo a los términos previstos por la ley y el Reglamento interno para su manejo, se autorice el acceso a la historia laboral, esa autorización debe proceder del jefe de la División de talento humano, de la administración, del trabajador y/o del Comité de Archivo.

TIEMPO DE RETENCIÓN ESTABLECIDO

PARA LAS HISTORIAS LABORALES EN ARCHIVO CENTRAL

El tiempo de retención establecido para las Historias Laborales en archivo central, se encuentra entre los 80 y 100 años a partir del retiro del funcionario. Lo anterior, en consideración a que el AGN ha aprobado Tablas de Retención Documental con ese tiempo de permanencia y además porque en ponencia del año 2001, el doctor Hernán Oswaldo Parada Arias, funcionario del Archivo General de la Nación sobre “Archivos de

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Historias Laborales” dijo: “la práctica nos ha mostrado que el tiempo mínimo para la conservación de historias laborales en el archivo central debe oscilar entre 80 y 100 años. Tiempo en el cual, la historia laboral es susceptible de consulta por el propio ex funcionario o sus herederos.”

Aspectos Generales de la Historia Laboral a Tener en Cuenta

Exige custodia, cuidados y conservación especial.

Es un documento de vital importancia porque testimonia el desarrollo y la promoción del Talento Humano sin el cual no pueden funcionar las empresas.

Evita el riesgo de demandas laborales porque sustenta el cumplimiento de normas legales, fiscales y archivísticas.

Cada documento de la historia laboral debe ser: claro, preciso y conciso, sin vacíos ni faltantes.

La historia laboral debe ser pulcra: sin tachones, sin espacios. Dada la alta duración de una historia laboral, se exige buena calidad de soportes, tintas, formatos, manejo y almacenamiento.

Toda historia laboral debe identificarse correctamente con el número de documento de identificación, carné, o apellidos y nombres completos del trabajador. La historia laboral es Única en la Institución.

Todos los folios que componen la historia laboral deben numerarse en forma consecutiva y en orden cronológico o sea por fecha de registro. (Foliación).

Organización de la Historia Laboral Según la Circular 004 De 2003 DAFP Y AGN

De conformidad con la Circular 004 de 2003 DAFP y AGN, se deben tener presentes los siguientes criterios para la organización de la Historia Laboral:

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

a. Cada expediente de historia laboral debe contener como mínimo los siguientes documentos:

- ❖ Acto administrativo de nombramiento o contrato de trabajo.
- ❖ Oficio de notificación del nombramiento o contrato de trabajo.
- ❖ Oficio de aceptación del nombramiento en el cargo o contrato de trabajo.
- ❖ Documentos de identificación.
- ❖ Hoja de Vida (Formato Único Función Pública).
- ❖ Soportes documentales de estudios y experiencia que acrediten los requisitos del cargo.
- ❖ Acta de posesión.
- ❖ Pasado Judicial – Certificado de Antecedentes Penales.
- ❖ Certificado de Antecedentes Fiscales.
- ❖ Certificado de Antecedentes Disciplinarios.
- ❖ Declaración de Bienes y Rentas.
- ❖ Certificado de aptitud laboral (examen médico de ingreso).
- ❖ Afiliaciones a: Régimen de salud (EPS), pensión, cesantías, caja de compensación, etc.
- ❖ Actos administrativos que señalen las situaciones administrativas del funcionario: vacaciones, licencias, comisiones, ascensos, traslados, encargos, permisos, ausencias temporales, inscripción en carrera administrativa, suspensiones de contrato, pago de prestaciones, entre otros.
- ❖ Evaluación del Desempeño.
- ❖ Acto administrativo de retiro o desvinculación del servidor de la entidad, donde consten las razones del mismo: Supresión del cargo, insubsistencia, destitución, aceptación de renuncia al cargo, liquidación del contrato, incorporación a otra entidad, etc.

Las entidades de acuerdo con su naturaleza jurídica, con sus responsabilidades particulares, puedan hacer sus propios requerimientos documentales, complementando la anterior lista.

Los documentos se deben ordenar atendiendo la secuencia propia de su Producción.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Los documentos de cada Historia Laboral se deben colocar en unidades de conservación (carpetas) Individuales.

Al revisar el expediente, el primer documento que se debe encontrar ha de ser el que registre la fecha más antigua y el último, el que refleje la más reciente.

Cada expediente podrá estar contenido en varias unidades de conservación de acuerdo con el volumen de la misma.

Se recomienda que cada carpeta tenga como máximo 250 folios.

La foliación debe ser consecutiva de 1 a n independientemente del número de carpetas.

Cada documento se registrará en el formato de Hoja de Control de acuerdo con su instructivo, lo cual evitará la pérdida o ingreso indebido de documentos.

La oficina responsable del manejo de Historias Laborales debe elaborar el Inventario Único Documental de los expedientes bajo su custodia.

Los espacios destinados al archivo de Historias Laborales, deben ser de acceso restringido y con las medidas de seguridad y condiciones medioambientales que garanticen la integridad y conservación física de los documentos.

□ Principio De Procedencia

Este es el principio fundamental de la práctica archivística moderna. "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". Defendido como la conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenecen. "Este principio se constituye en fundamento de la función archivística, su entendimiento y aplicación en el proceso

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

de elaboración de Tablas de Valoración Documental, soluciona el tradicional obstáculo que se opone a la fácil consulta y acceso de los archivos".

□ 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”.

Capítulo

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

IV

Comunicaciones externas

 PROCESO GESTION Y TRÁMITE

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Las comunicaciones externas se reciben a través de los siguientes medios:

1. **Medio físico:** Las comunicaciones que se reciben físicamente a través de la recepcionista de la institución.
2. **Medio digital:** Las comunicaciones recibidas mediante el correo electrónico oficial de la institución y/o los correos asignados a cada colaborador.
3. **Micro sitio Web:** Se encuentra en **DESARROLLO**.

Todas las comunicaciones, independientemente de su medio de recepción, deben ser remitidas a la Unidad de Archivo.

- ❖ **Comunicaciones Físicas:** Las comunicaciones recibidas físicamente son radicadas y escaneadas en la carpeta del drive.
- ❖ **Comunicaciones Digitales:** Las comunicaciones digitales recibidas en los correos de los colaboradores deben ser enviadas al correo: archivoycorrespondencia@unitecnar.edu.co

Este proceso se realiza con el fin de consolidar cada correo que ingrese con sus adjuntos en un único archivo. Dichas comunicaciones serán radicadas, escaneadas, registradas y asignadas mediante el Aplicativo de Comunicaciones - SIA a las dependencias encargadas y/o responsables.

 **SOLICITUDES RECIBIDAS**

POR CORREO ELECTRÓNICO

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Cuando una solicitud llegue directamente al correo electrónico del funcionario, éste deberá remitir a la Unidad de Archivo en un plazo máximo de dos **(2)** día siguiente a su recepción. El incumplimiento de esta directriz resultará en un llamado de atención acorde a la situación.

OBLIGACIONES DEL FUNCIONARIO

1. Revisar regularmente la bandeja principal y la carpeta de Spam de su correo electrónico institucional.
2. Gestionar el correo electrónico recibido y remitir a la Unidad de Archivo dentro del plazo estipulado.
3. Dar el trámite correspondiente a las comunicaciones asignadas en el SIA dentro de los tiempos establecidos en este procedimiento.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario para la recepción presencial y virtual de comunicaciones externas oficiales será de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y antes de las 5: 00 p.m. Los correos electrónicos recibidos después de las 5:01 pm. se radicarán al día hábil siguiente de su recepción y se tomará el día siguiente de su radicación para el inicio de los términos.

1. Medio físico o presencial es a través de la recepcionista de la institución.
2. Medio Virtual es a través de los correos electrónicos institucionales. (la fecha de recepción del correo electrónico cuenta a partir del día siguiente del recibido del remitente externo).

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

COMUNICACIONES EXTERNAS

Las respuestas a las comunicaciones externas recibidas como solicitudes, se tramitan dependiendo el tipo de asunto con la información que se requiera, se contará así con un número de días para su respuesta de la siguiente manera:

Tab. 1

 COMUNICACIÓN ENTRANTE O SOLICITUD DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de petición	15 días
Certificaciones regulares	3 días
Certificaciones especiales y certificados laborales	5 días
Solicitud de información y datos de un área o funcionario específico.	2 días
Solicitud de proceso de estudio de homologación (externas)	15 días
Solicitud de reingreso, traslado o reingreso con traslado	8 días
Solicitud de transferencia homologación opción de grado Coterminal	15 días
Solicitud de transferencia homologación (técnico, tecnólogo o profesional)	10 días
Solicitud de devolución de dinero (mayor carga académica, no apertura de programa, retiro del periodo académico, no continuidad, entre otros)	10 días
Solicitud de aplazamiento financiero, traslado de dinero.	10 días
Solicitud duplicada de carnet.	8 días
Solicitud retiro de asignaturas, solicitud cambio de programa	8 días
Solicitud de saldo a favor	10 días
Solicitudes de Beca	5 días
Solicitudes (exámenes de validación por suficiencia y conocimiento, únicos, supletorios extemporáneos, habilitaciones, y preparatorios).	15 días
Entrega trabajo de grado (Ruta, Diplomado, trabajo de investigación, proyecto empresarial.	15 días

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Incapacidad médica.	8 días
Solicitudes de Grado por ventanilla y exámenes de suficiencia lengua extranjera. (se reciben de acuerdo a las fechas establecidas en el calendario académico. Una vez finalizado el proceso de recepción el área encargada procede a dar respuesta al día hábil siguiente de haber finalizado el proceso de recepción)	Se responden de acuerdo a la fecha de finalización de notificación del calendario
Solicitud de pagos extemporáneos (Derecho a Grado, Matrícula)	5 días
PQRS	8 días
Solicitud entrega de diploma, acta de grado y pago duplicados	15 días

NOTA 2: Los servicios o solicitudes mencionados se brindarán dentro de los plazos estipulados, siempre y cuando el remitente presente su solicitud de forma **respetuosa, clara y precisa**, y cumpla con el diligenciamiento del **formato de autorización de datos personales**, requisito indispensable para garantizar un desarrollo eficaz y oportuno del trámite.

Es importante destacar que la Institución cuenta con tres periodos en los que las comunicaciones asignadas en el Aplicativo de Comunicaciones (**SIA**) quedan en **pospuestas**, debido a recesos institucionales otorgados a los funcionarios:

1. **Semana Mayor (Semana Santa):** se concede la semana completa de descanso.
2. **Semana de Fiestas de Noviembre:** se concede igualmente una semana de receso.
3. **Cierre de Fin de Año:** al finalizar el calendario académico-administrativo.

En estos periodos, las comunicaciones asignadas **una semana antes del inicio del receso** quedarán en pausa, y el conteo de los días de respuesta se reanudará **una vez se retomen oficialmente las actividades académico-administrativas**. La comunidad será informada de estos periodos mediante **circulares oficiales**. Cabe

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

resaltar que los **plazos de respuesta se contabilizan únicamente en días hábiles.**

Todos los oficios se atenderán en los términos definidos anteriormente.

NOTA 3: Las comunicaciones solicitadas al Ministerio para acreditación o reacreditación de la Institución o de los distintos programas se encarga la Dependencia de Calidad y la respuesta recibida de estas solicitudes llegan al correo rectoria@unitecnar.edu.co. Cuando llegan en físico a la recepción, la Unidad de Archivo se encarga de radicar y asignar a la dirección de calidad.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Las comunicaciones de la Fundación Universitaria Antonio de Arévalo UNITECNAR son todas aquellas externas/recibidas o internas/producidas en el desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la institución, independientemente del medio utilizado. Se clasifican en:

1. Comunicaciones externas – recibidas
2. Comunicaciones Internas – producidas

Los medios idóneos para la recepción de las comunicaciones o solicitudes de información son los siguientes: correo electrónico, micro sitio web (en desarrollo) y recepción de la institución.

Todas las Comunicaciones recibidas que ingresen a la Institución, deben ser radicadas para el efecto, se cumplirán los siguientes lineamientos.

La correspondencia física y el correo oficial para la recepción de las comunicaciones es: archivoymcorrespondencia@unitecnar.edu.co, son registrados en el Aplicativo de Comunicaciones SIA, y se asignan a los responsables de las dependencias de destino.

Los documentos, que, por error, sean remitidos a una oficina diferente a la receptora, deben ser reportados inmediatamente a la Unidad de Archivo, quien lo tramitará debidamente con el fin de no dilatar los procesos institucionales.

La Unidad de Archivo no asumirá las consecuencias de las comunicaciones que no se diligencien oportunamente por falta de planeación o coordinación de las oficinas responsables de la gestión.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Encargada de la Unidad de Archivo y Recepción	PROCEDIMIENTO EXTERNO	Correo electrónico y carpeta drive donde se digitaliza el documento físico que ingresa a la institución
	REGISTRO DE ENTRADA - RECEPCIÓN Las comunicaciones o solicitudes externas deben contener lo siguiente: ❖ Ciudad y fecha. ❖ A quién va dirigida (destinatario). ❖ Nombres y apellidos completos del usuario o peticionario si es persona natural, si es una entidad u organización su representante legal. ❖ El asunto de la solicitud o petición. ❖ Relación de los documentos anexos. ❖ Firma del solicitante o remitente con su número de documento o Nit si es una entidad. ❖ Formato diligenciado para el manejo de correspondencia buzón de recepción autorización de datos personales. Recibir la comunicación por correo electrónico (formato PDF), y medio físico. CORREO ELECTRÓNICO 1. Cuando se recibe por correo electrónico se responde al remitente/usuario, lo siguiente: En atención a su solicitud, la Unidad de Archivo acusa recibo y le informa que, para avanzar en el proceso, adjunto encontrará el formato manejo de comunicaciones - buzón de recepción - autorización de datos personales que es necesario diligenciar	

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	para autorizar el tratamiento de la información. Una vez diligenciado el formato, por favor, lo envía por este mismo medio para que podamos proceder con la radicación y asignación correspondiente. Es importante destacar que, si dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de la comunicación el remitente no ha enviado el formato debidamente diligenciado, se considerará como desistimiento, y no se procederá con la radicación de la comunicación, en cumplimiento de este procedimiento. Quedamos atentos a sus documentos y cualquier información adicional que requiera. Agradecemos de antemano su colaboración. Nota: Por favor, evite enviar correos duplicados sobre el mismo asunto, ya que esto podría retrasar innecesariamente el proceso de respuesta. Si necesita proporcionar información adicional relacionada con su correo original, le animamos a incluirla en un único mensaje. 2. Se unen todos los PDF por la aplicación para unir documentos: Program Files\Adobe\Adobe Creative Cloud. 3. Generar el Radicado desde SIA y se recorta con la tecla Shift + ventana de Windows + la tecla S. 4. Se cuentan los folios de todas las comunicaciones recibidas, confirmando la	
--	--	--

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	información suministrada en el cuerpo de cada comunicación. 5. Si por algún motivo a una comunicación le hace falta un anexo o la solicitud no es específica o clara se devuelve al remitente con la respectiva observación informando que su solicitud no podrá ser radicada y asignada hasta cuando no se reciba la información completa. 6. Se fija el radicado en la parte superior derecha de la comunicación. 7. Se guarda con el número de radicado en la carpeta compartida del drive. 8. Si remiten en varias ocasiones la misma comunicación, ya sea que haya ingresado por correo electrónico o física, solo se registrará una sola, siempre y cuando el remitente envíe un segundo correo haciendo una aclaración o que le hizo falta incluir una petición, o anexar un documento. MEDIO FÍSICO ❖ Cuando se recibe en físico se le entrega al usuario el formato manejo de comunicaciones – buzón de recepción – autorización de datos personales para su diligenciamiento. ❖ Se genera el Radicado desde SIA y se coloca en la parte superior derecha de la comunicación.	
--	---	--

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	❖ Se cuentan los folios recibidos confirmando la información suministrada en el cuerpo de la comunicación, sino cumple es devuelta al usuario. ❖ Se escanea, y se guarda con el número de radicado en la carpeta compartida en el drive (Recepción/Archivo – Carpeta Correspondencia) y se devuelve la comunicación con su radicado al usuario o peticionario. ❖ Si la comunicación viene en sobre cerrado, se debe abrir siempre y cuando no se indique su carácter privado o confidencial. ❖ Si remiten en varias ocasiones la misma comunicación, ya sea que haya ingresado por correo electrónico y físico solo se registrará una sola, siempre y cuando el remitente envíe un segundo correo haciendo una aclaración o que le hizo falta incluir una petición más. ❖ En caso de que se asigne una comunicación dos veces solo se dará respuesta a la más antigua y la otra será transferida al responsable de Archivo, indicando que fue cargada dos veces, o que ya fue respondida.	
Encargada de la Unidad de	❖ La correspondencia externa recibida por correo certificado que tenga carácter confidencial se enviará a la dependencia y/o facultad correspondiente sin ser abierta. ❖ Los documentos de carácter contencioso, diferentes a solicitudes del Consultorio Jurídico, como acciones	PDF

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Archivo y Recepción	populares, tutelas, derechos de petición o cualquier otro proceso legal con términos de cumplimiento que cursen en contra de la Institución, son asignados a la Secretaria General y Jurídica. En caso que un Derecho de petición sea de carácter académico se asignara al responsable de la facultad correspondiente para su respuesta en caso que requiera de un concepto jurídico le consultara a la Secretaria General. ❖ Las facturas y cuentas de cobro entregadas por los proveedores en la recepción de la institución se remitirán directamente a la coordinación de suministro.	
------------------------	---	--

Encargada de la Unidad de Archivo y Recepción	PROCESO PARA LA ASIGNACIÓN DE LAS COMUNICACIONES EN EL SIA. Acceso a la Plataforma Ingrese al SIA con su usuario y clave. Una vez dentro, haga clic en la flecha desplegable y seleccione el módulo de Correspondencia. Luego, acceda a la opción Administración de Correspondencia y, posteriormente, a Pendiente por Registrar. En esta sección, se mostrarán todos los radicados generados según las comunicaciones recibidas, ya sea de forma física o por correo electrónico. Selección de la Sede y Radicado	El PDF que se genera en el SIA correo del
--	---	--

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Sede Barranquilla	Seleccione la sede correspondiente, ya sea Cartagena (Principal) o Barranquilla. Después, escoja el radicado a asignar; esto desplegará la información a diligenciar. DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DEL REMITENTE Complete los datos del remitente de la comunicación entrante: Tipo de Remitente: Seleccione una de las opciones disponibles (Docente Tiempo Completo, Docente Medio Tiempo, Docente Cátedra, Empleados, Estudiantes, Terceros). Para tipos diferentes de Terceros, será necesario diligenciar toda la información manualmente. En los demás casos, la información se autocompleta (Nombre, Dirección, Email, Teléfono, Celular). ❖ DILIGENCIAMIENTO DE DATOS DEL RESPONSABLE AREA A ASIGNAR LA COMUNICACION Complete los datos relacionados con la asignación: No. De Radicado (se diligencia automáticamente) Fecha de Envío (Escoja la fecha que se indica en el stickers del radicado)	funcionario y remitente
--------------------------	---	----------------------------

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	Dirigido a: Al escribir las iniciales del responsable, se autocompletarán los nombres y el campo de documento de identidad. Asunto: Escriba el asunto de acuerdo con lo solicitado por el remitente. Observaciones: Este campo se utiliza para agregar datos adicionales sobre la comunicación. Examinar: Adjuntar el Documento PDF accediendo a la carpeta compartida en el Drive. Seleccione el archivo PDF correspondiente, que debe haber sido guardado previamente con el número de radicado generado por el sistema visualizándose al lado derecho. Definir la Necesidad de Respuesta se selecciona si la comunicación requiere o no una respuesta. Finalizar la Asignación haga clic en el botón Registrar para completar el proceso. Repita estos pasos para todas las comunicaciones externas recibidas durante el día.	
Sistemas	Notificaciones Posteriores Una vez asignada la comunicación: El funcionario/responsable de la institución encargado de responder recibirá una notificación en su correo institucional, que le ha sido asignada una comunicación.	Correos de notificación responsable de área y remitente

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	El remitente o usuario recibirá un mensaje en su correo institucional y personal indicado la siguiente información: El número de radicado. El nombre del responsable al cual se le asignó la comunicación. El área correspondiente y asunto.	
Funcionario responsable/designado	RESPUESTAS COMUNICACIONES El funcionario responderá por las comunicaciones asignadas en su bandeja de entrada del SIA, basado en los tiempos de respuesta aquí establecidos, proyectará su respuesta de manera clara y coherente de acuerdo a lo solicitado, para así registrar la información de las comunicaciones salientes, obteniendo el número consecutivo para la misma. Si la comunicación no requiere de respuesta el responsable debe transferirla a la Unidad de archivo indicando el motivo por el cual no requiere respuesta.	Respuesta proyectada en el SIA (PDF)
Funcionario responsable/designado /auxiliares/ secretarias	ENVÍO DE RESPUESTAS A REMITENTES Desde las dependencias administrativas, las facultades (como los decanos, directores de programas, secretarias) o responsables serán los encargados de enviar las respuestas al remitente/usuario al correo electrónico institucional y el suministrado por el estudiante o usuario, y copiará a la Unidad de Archivo como evidencia de envío al correo:	Envío de correo electrónico, Firma de recibido del remitente correspondencia saliente

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	respuestas.correspondencia@unitecnar.edu.co si la respuesta se entrega en físico a su remitente el responsable o la secretaria de facultad imprime el PDF y firma original y una copia, para su posterior entrega, el original para el usuario y firma la copia como constancia de recibido de la comunicación para ser digitalizada en la historia académica del estudiante por parte de la Unidad de Archivo	
Suministro	Cuando las áreas estimen necesario la entrega de la correspondencia producida por correo certificado se deben dirigir al área de suministros que es el área encargada del correo certificado para el envío de la correspondencia en sobre cerrado, diligenciando la guía de envío de la empresa de mensajería. El responsable debe anexar copia de la guía de envío a la comunicación como soporte para el archivo cuando se trata de comunicaciones a estudiantes, docentes y/o empleados.	Guías de envío

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Capítulo

V

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

De la elaboración de comunicaciones oficiales internas

COMUNICACIONES INTERNAS

Se denomina comunicaciones institucionales internas al conjunto de documentos generados por las diferentes unidades académicas y administrativas de la institución que facilitan la gestión y el desarrollo de los procesos institucionales.

Todos los comunicados y/o documentación deben ser elaborados en los formatos oficiales establecidos y cumpliendo con las directrices del Manual de Identidad de la institución.

Entre ellas tenemos: Documentos Informativos

- ❖ Circulares
- ❖ Chat Interno
- ❖ Encuestas laborales
- ❖ Boletines, revistas internas
- ❖ Reuniones de información

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Intranet.
- ❖ Videoconferencias.
- ❖ Tablones de anuncio
- ❖ Comunicaciones a los funcionarios
- ❖ Teléfono

COMUNICACIONES INTERNAS	TIEMPO DE APLICAR/RESPUESTA
Carta o correo de Renuncia de cargo	10 días
Actas de entrega de cargo	Sin repuesta
Memorando (llamados de atención)	Cuando se requiera respuesta será en el término de 3 días
Solicitudes de constancias laborales	8 días
Correcciones de notas	Se asigna sin respuesta a Registro y Control para aplicar la corrección de la nota en ACRATE y quede registrado en la historia académica del estudiante de acuerdo al corte y el periodo que indiquen en el formato de corrección de nota. De conformidad con el calendario académico
Actas de opción de grado	Sin respuesta
Emails	3 días
Procesos Disciplinarios	Las facultades/como lo establece el reglamento estudiantil

Para las comunicaciones internas:

- a) No se generan impresiones ni fotocopias.
- b) Cuando un documento se requiera para su conservación, imprimir solo un original para la oficina que expide el documento.
- c) Los documentos se deben dar a conocer por medio del Software de Comunicaciones (SIA).

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Identificación y numeración de las comunicaciones

Los archivos de gestión son oficinas encargadas de controlar los actos administrativos y comunicaciones institucionales, que se produzcan al interior de la Institución, atenderán las consultas y reportes de los mismos y observarán los siguientes aspectos:

- a) Los memorandos preimpresos, certificaciones y constancias no se numeran.
- b) La numeración de acuerdos, resoluciones, circulares, memorandos y oficios debe ser consecutiva, no debe presentar enmendaduras ni tachones y no puede ser reservada para posteriores comunicados.
- c) No se deben numerar los actos administrativos que no estén debidamente firmados y que no cumplan con las disposiciones establecidas para su elaboración.
- d) Al comenzar un nuevo año todos los actos administrativos y comunicaciones institucionales de la fundación Universitaria Antonio de Arévalo deben iniciar su numeración a partir del 001.

Para identificar la oficina que expide el comunicado interno se deberá ubicar el nombre del área administrativa en el encabezado: parte superior del documento, al lado izquierdo del logo y solo en la primera página, en letra mayúscula, tipo Arial, tamaño 14, como se muestra en el siguiente modelo:

(Encabezado superior del documento)

[Logo institucional a la derecha]

DIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y MERCADEO

(Arial, mayúsculas, tamaño 14, alineado a la izquierda)

Las comunicaciones institucionales estarán codificadas/radicada de la siguiente manera:

- Se coloca la identificación de la comunicación oficial,
- Luego el código que identifica a la Unidad Productora o centro de costos,
- seguida de un guion y el consecutivo de producción el cual va desde 001 hasta 999, este número debe reiniciar cada año.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Ejemplo:

Desde la Oficina de Secretaría General se produce una comunicación interna el centro de costos para la comunicación es: **CI110-001-21**

Estructuralmente significa:

CI: Comunicación Interna.

110: Número del Centro de Costo o numero de la unidad productora para este caso de Secretaria General

001: Consecutivo de la comunicación,

21: Los dos últimos dígitos del año en curso.

- **Imagen corporativa:** Con el propósito de reflejar una adecuada imagen corporativa, las entidades establecerán en sus manuales de procedimientos, la manera de elaborar oficios, cartas, memorandos y otros, teniendo en cuenta las normas ICONTEC- NTC 187, NTC 5397, existentes para el efecto. La leyenda de pie de página debe contener, la dirección, el número del conmutador, el número de fax institucional, la dirección de la página web y la dirección del correo electrónico de la entidad. Art.14 acuerdo.060
- **Símbolos Institucionales: LOGO:** Es la versión principal del logotipo con la descripción de la T y debajo UNITECNAR Fundación Universitaria Antonio de Arévalo. Se debe usar como primera opción en cualquier pieza gráfica, portada, contraportada, carátula, papelería corporativa. Su carácter descriptivo permite fácilmente entender la razón social de la institución.

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025



USO:

Membrete de las comunicaciones institucionales ubicado al lado izquierdo, circulares, memorandos, acuerdo, resoluciones, oficios, entre otros.

Tamaño del logo 40mm x 43 mm 57 px x 16 px

Frases de cortesía - comunicaciones

Todas las comunicaciones producidas por la Institución cualquiera que sea su medio de envío, deben caracterizarse por buenos modales, trato amable, cortés y uso de protocolos a la altura de una institución de educación superior.

Algunas de las frases que se pueden citar entre otras son:

1.) SALUDO

- Respetado doctor:
- Apreciada doctora:
- Respetados señores:
- Respetado Rector:
- Reciba un cordial saludo,

2) ACUSE DE RECIBO

- Acuso recibo de su
- Agradezco la invitación,

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- Agradezco su gentil comunicación,
- He recibido su comunicación...
- Agradezco su escrito del...
- En atención a su solicitud del....
- En respuesta a su comunicación del... en la que solicita...
- En contestación a su requerimiento del...me permito...
- Agradecemos su participación ...
- Con referencia a su escrito del día....

3) REQUIRIENDO RESPUESTA

- De manera atenta requiero ...
- Atentamente solicito de la Facultad y/o decanatura...
- Requiero su colaboración en el sentido de informar ...
- Esperando oportuna respuesta,
- Contestar en el término de tres (3) días hábiles.
- Favor dar respuesta antes del día ...
- Responder a más tardar el ...
- Le agradecería nos conteste antes del día...

4) DESPEDIDA

- Cordialmente,
- Atentamente,
- Respetuosamente,

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- Agradezco su colaboración y apoyo.
- Cordial saludo,
- Quedo en espera de sus comentarios.
- Muchas gracias por su atención.
- Con consideración y aprecio....
- Permítame presentarle mis más sinceras felicitaciones.

ESTILO. El estilo que se debe usar es Bloque Extremo, en el que todas las líneas del comunicado parten del margen izquierdo.

MEMBRETE. Es la inscripción que se emplea en las comunicaciones institucionales, en los sobres, cubiertas y carátulas de la documentación de la Institución. Corresponde al logo institucional ubicado a tres centímetros del borde izquierdo y a tres centímetros por debajo del borde superior, sus medidas respectivas son de 14 cm horizontalmente desde el borde izquierdo de la hoja y entre 3 cm y 4 cm verticales. En los comunicados internos el membrete puede ser timbrado o impreso y solamente se usa en la primera hoja. La impresión del membrete debe regirse a las siguientes características:

FECHA. Los documentos administrativos deben tener constancia de la fecha en que se expiden, la fecha se escribe completa en el formato día, mes (en minúscula) y año sin separarlo con punto. No abrevie la fecha porque se presta a confusión; 8/6/21, puede significar junio 8 ó 6 de agosto de 2021. Tampoco es de buen gusto abreviar los meses del año; éstos siempre se escriben con letra minúscula. Ejemplo: Cartagena, 26 de enero de 2021.

ASUNTO. Es la síntesis del tema de la comunicación institucional, expresada en máximo cinco palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.

LÍNEAS ESPECIALES. Después del remitente pueden incluirse líneas adicionales, para dejar constancia de anexos, copias o identificación del transcriptor. Las normas para líneas especiales aplican para todas las comunicaciones, las más significativas son: visto bueno, anexos, copias, identificación de elaboración:

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

VISTO BUENO. Si en una comunicación institucional se requiere que vaya un visto bueno, el mismo se ubica contra el margen izquierdo de cuatro a seis interlíneas del firmante con la abreviatura Vo.Bo., seguida del nombre y cargo del funcionario que debe dar el visto bueno.

ANEXOS. Se debe escribir contra el margen izquierdo la palabra Anexo: o Anexos: con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y a dos interlineas de la firma del remitente y a dos espacios se enuncia la cantidad, ejemplo:

Anexo: (1) un listado de estudiantes (Tres Folios).

Anexos: (2) un folleto y un C.D.

Anexos: (3) dos listados de pagos. (Un Folio)

COPIA. A dos renglones o interlíneas del firmante o de la línea de anexo (si la hay) contra el margen izquierdo, se escribe la palabra Copia, si se requiere, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). A dos espacios se relacionan los destinatarios, así: tratamiento, nombre y cargo, cargo y dependencia, o dependencia.

IDENTIFICACIÓN DE ELABORACIÓN. Al final del documento, al lado izquierdo, en letra tipo Arial, tamaño 8, a una interlinea se escribe: Elaborado por: nombres y apellidos, cargo Revisado por: nombres y apellidos, cargo Archivo: ubicación magnética del archivo

Elaborado por: Corresponde al nombre y cargo que identifica al funcionario que proyectó o elaboró el documento.

Revisado por: Identifica la o las personas que revisaron el documento, para los acuerdos, resoluciones y directivas, es importante tener en cuenta la revisión jurídica y financiera, siempre que sea necesario y especificar en esta línea quien la realizó

Archivo: En esta línea se debe especificar el directorio en el que se guardó el archivo magnético, para facilitar la ubicación del documento.

Ejemplo:

Elaborado por: María Mercedes Villalba Porto., Secretaria General

Revisado por: María Mercedes Villalba., Secretaria General y Jurídica

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

Erica Benavides., Directora Financiera

Archivo: D:\Comunicaciones Institucionales\2021\Acuerdos

Las comunicaciones institucionales internas deben producirse o registrarse en el sistema de correspondencia implementado por la Institución, para que el Software de Comunicaciones SIA, lleve un control de acuerdo al número en orden consecutivo que se genera.

RESPONSABLES	PROCEDIMIENTO INTERNO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Funcionario	Los memorandos (llamados de atención, correcciones de notas no solicitadas en los tiempos, actas de opción de grado, notificación a los representantes docentes y estudiantes, solicitudes de constancias laborales, los descuentos por nómina, las actas de entrega de cargos se generan o producen en el software de comunicaciones SIA – Sistema Integral de Aplicación, se diligencia en la opción memorando indicando destinatario (nombre y cargo), remitente (nombre y cargo), tipo, con copia, fecha y asunto.	El PDF que se genera en el SIA Memorando
Nivus	Los responsables de los recursos tecnológicos garantizarán la conectividad para el acceso y confiabilidad por parte del solicitante.	El Software
Director de Comunicaciones	El responsable del proceso de Comunicación Institucional garantiza la	Redes sociales, Boletines, correos,

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

	publicación oportuna de las comunicaciones	página Web, entre otros.
Funcionario/responsable designado	Los memorandos se notifican desde el mismo software, al destinatario(s) correspondientes(s), El colaborador responderá por los memorandos asignados en su SIA, siempre y cuando sean asignados con respuesta. Analizar la petición de divulgación de información. Este análisis es importante a fin de definir si corresponde a un mensaje informativo o de un servicio de publicación. Si la Comunicación o publicación. Se requiere de una campaña a corto o mediano plazo. Se definen canales, población objeto, fecha de divulgación, tipo de lenguaje a utilizar	PDF que se genera del SIA

LA CORRESPONDENCIA INTERNA PRODUCIDA OFICIALMENTE:

Los funcionarios autorizados para producir y firmar comunicaciones internas son:

- ❖ Rectoría
- ❖ Secretaria General

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

- ❖ Admisiones, Registro y Control Académico
- ❖ Unidad de Archivo
- ❖ Coordinador de Calidad Académica
- ❖ Coordinador de Calidad Administrativa
- ❖ Coordinación de Talento Humano
- ❖ Vicerrectoría de Planeación y Gestión Administrativa
- ❖ Vicerrectoría Financiera
- ❖ Vicerrectoría de Investigación e Innovación
- ❖ Vicerrectoría Académica
- ❖ Dirección de Tecnologías y Ambientes Virtuales de Aprendizaje
- ❖ Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales
- ❖ Dirección de Posgrado y Educación Continuada
- ❖ Decanos de Facultad
- ❖ Dirección de Programa Facultad Ciencias Económicas
- ❖ Dirección de Programa Facultad de Ciencias de la Ingeniería
- ❖ Dirección de Programa Facultad de Ciencias Sociales
- ❖ Dirección de Recursos Educativos
- ❖ Coordinación de Infraestructura Física
- ❖ Dirección Financiera y Contable
- ❖ Dirección de Proyección Social
- ❖ Dirección de Bienestar
- ❖ Dirección de Consultorio Jurídico

Cuando por razones extraordinarias el titular del cargo se encuentre ausente, podrá firmar otro funcionario de la dirección, el cual deberá ser autorizado para tal fin y en este caso ante pondrá a la firma:

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

PP: Por Poder.

POS: Por Orden Superior.

La correspondencia que se genere al interior de la institución como respuestas a las comunicaciones externas, deberán ser expedidas de manera clara y de fondo dentro de los términos establecidos en el presente procedimiento, conforme a solicitado y de acuerdo a las instrucciones impartidas por su superior jerárquico si fuera el caso.

Este manual hace parte del Programa de Gestión Documental de UNITECNAR y establece las pautas para la adecuada administración de las comunicaciones oficiales internas y externas. Su aplicación es de carácter obligatorio para todas las dependencias de la institución.

Se articula con los instrumentos archivísticos institucionales como el Cuadro de Clasificación Documental (CCD), las Tablas de Retención Documental (TRD) y el Banco Terminológico Archivístico (BANTER), garantizando la trazabilidad, autenticidad, acceso y conservación de los documentos, conforme a la Ley 594 de 2000 y los lineamientos del Archivo General de la Nación.

La Unidad de Archivo, en coordinación con la Secretaría General y el Comité Institucional de Archivo, será responsable de su implementación, seguimiento y actualización periódica.

CONTROL DE APROBACIONES

Versión	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
---------	----------	---------	---------

	PROCEDIMIENTO	PRC-DIR-002
Versión: 13	MANUAL DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha De Emisión: 02-05-2025

13	Nairis Espinosa Asistente de Archivo	Mileydi Dcosta Bolaño Coord. Calidad Admin	Maria Mercedes Villalba Secretaria General
----	---	---	---