

Protocolo Ventanilla Única de Correspondencia



MARTÍN EMILIO SÁNCHEZ VALENCIA
Alcalde Municipal 2020 - 2023

Aprobado por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño

PROTOCOLO:

**UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y/O VENTANILLA ÚNICA
ALCALDÍA DE ALCALDÍA DE QUIBDÓ - CHOCÓ**

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y/O VENTANILLA ÚNICA

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

**DE 08:00 AM A 12:00 PM
DE 14:00 A 18:00 PM DE LUNES A VIERNES**

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------|
| PROTOCOLO DE CORRESPONDENCIA / VENTANILLA ÚNICA | 5 |
| MISIÓN | 5 |
| VISIÓN | 5 |
| 1. ANTECEDENTES | 6 |
| 2. JUSTIFICACIÓN | 7 |
| 3. OBJETIVOS | 8 |
| 3.1 OBJETIVO GENERAL | 8 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 8 |
| 4. NORMATIVIDAD | 9 |
| 5. POLÍTICAS | 10 |
| 6. RESPONSABILIDADES | 11 |
| 7. LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA COMO PARTE DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL | 12 |
| 7.1 SERVICIOS | 12 |
| 8. PROPÓSITOS DEL MANUAL | 13 |
| 9. FUNCIONES | 14 |
| 10. NORMAS PARA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES | 15 |
| 10.1 CONTENIDO | 15 |
| 10.2 PRESENTACIÓN | 16 |
| 10.3 USOS DE LETRA, TINTA Y PAPEL | 17 |
| 10.4 NORMAS GENERALES | 17 |
| 10.4.1 Funcionarios autorizados para firmar comunicaciones institucionales | 18 |
| 10.4.2 Copias para diferentes destinatarios con igual contenido | 19 |
| 10.4.3 Destinatarios de las copias informativas. Se tiene en cuenta: | 20 |
| 10.4.4 Identificación y numeración de las comunicaciones | 20 |
| 10.4.5 Imagen Corporativa | 21 |
| 10.4.6 Técnicas de impresión | 21 |



| | |
|--|----|
| 10.4.7 Frases de cortesía | 22 |
| 10.5 RECEPCIÓN | 23 |
| 10.6 TRÁMITE O DISTRIBUCIÓN | 24 |
| 11. SERVICIO DE CORREO | 26 |
| 12. COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO | 27 |
| 13. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS OFICINAS | 29 |
| 14. COMUNICACIONES INTERNAS | 30 |
| 14.1 DIRECTIVA | 31 |
| 14.2 CIRCULAR | 33 |
| 14.3 MEMORANDO | 34 |
| 14.4 MEMORANDO PREIMPRESO | 34 |
| 14.5 CERTIFICACIÓN | 35 |
| 14.6 CONSTANCIA | 36 |
| 15. CORRESPONDENCIA EXTERNA | 38 |
| 15.1 OFICIOS | 38 |
| 15.2 SOBRES | 40 |
| 16. DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS | 41 |
| 16.1 ACUERDOS | 41 |
| 16.1.1 Acuerdos Administrativos | 41 |
| 16.1.2 Acuerdos Administrativos | 41 |
| 16.2 RESOLUCIONES | 42 |
| 16.3 ACTAS | 42 |
| GLOSARIO | 46 |
| Anexo 1. NORMATIVIDAD | 48 |
| BASES LEGALES | 49 |

ALCALDÍA DE QUIBDÓ - CHOCÓ

PROTOCOLO DE CORRESPONDENCIA / VENTANILLA ÚNICA

Misión:

En nuestra administración enfocamos nuestros servicios principalmente en la humanización y la efectiva atención al ciudadano y ciudadana. Trabajamos para mejorar, gracias a la participación activa de la ciudadanía y su inmensa solidaridad, implementando políticas incluyentes con corresponsabilidad, logrando despertar la conciencia ciudadana y el amor por nuestro municipio, para que seamos respetuosos de las normas y entre todos unamos esfuerzos y hagamos posible la ciudad que queremos y nos merecemos.

Visión:

En el 2023 las quibdoseñas y los quibdoseños habrán sido reconocidos por su gran sentido de la solidaridad y su cultura ciudadana, superando con organización y corresponsabilidad, las circunstancias adversas de las que el mundo ha sido testigo en los recientes años. La ciudad de Quibdó se habrá destacado por su impulso al desarrollo económico, gracias a la implementación de un modelo integral y propio, con estrategias de reactivación económica y productivas innovadoras, basadas en el desarrollo sostenible, la riqueza cultural, la biodiversidad y los saberes ancestrales, así como en el talento humano y emprendedor de su población, contando con la infraestructura adecuada para continuar con el proyecto regional de convertirse en el polo de desarrollo del pacífico colombiano.



1. ANTECEDENTES

La gestión documental data o tiene sus inicios hacia los años 50, y su adopción generó grandes cambios en la práctica archivística y la gestión documental de las empresas a nivel mundial, por cuanto se incluyó el concepto de ciclo de vida (ciclo vital) de los documentos, el cual permite el control de éstos desde su producción hasta su conservación permanente o destrucción (eliminación), de acuerdo con su valor secundario (histórico). El Archivo General de la Nación - AGN, ha expedido varios acuerdos, por los cuales se reglamenta la Gestión de Documentos y se determinan metodologías para la organización, conservación y difusión de los documentos, contemplando su producción, recepción, distribución, consulta, organización, recuperación y disposición final de los documentos. La Alcaldía de Quibdó - Chocó, ha venido generando y gestionando la documentación institucional, bajo normas generales implícitas, pero no enmarcadas bajo una misma reglamentación, por lo que es necesario asumir políticas, normas y procedimientos que permitan la gestión y el control documental al interior de la sede dando una mejor eficacia a la documentación mejorando los tiempos de trabajo y búsqueda de la información.



2. JUSTIFICACIÓN

La Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos), reguló en su Título V: Gestión de documentos, la obligación que tienen las entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, en elaborar programas de gestión de documentos, así mismo la Resolución No. 8934 de 2915 de la Superintendencia de Industria y Comercio, exalta y exhorta el cumplimiento de la misma, independientemente del soporte en que produzca la información para el cumplimiento de su cometido, o del objeto social para el que fueron creadas. Cabe anotar que durante muchos años los documentos generados por las entidades tanto públicas como privadas, no fueron tratados archivísticamente y es necesario asumir normas y políticas que permitan el control documental desde su producción para corregir estas situaciones de manera adecuada. Una parte vital de la archivística son los documentos que se elaboran o producen para las comunicaciones institucionales internas o externas, los que deben tener el sello propio de afinidad y concordancia con la entidad que los emite, teniendo en cuenta su organización, misión y funciones, tal es el caso de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, que debe contar con un Manual de Correspondencia y Comunicaciones, que fije los procedimientos que se deben cumplir en producción, contenido, recepción y distribución de los documentos al interior de la entidad siendo el eje motor de la misma.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Fijar políticas, responsabilidades y procedimientos para la gestión de las comunicaciones institucionales de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, tendientes a unificar criterios para la elaboración y producción, recepción, distribución, trámite, consulta, seguimiento, organización conservación y disposición final de los documentos producidos y recibidos por la alcaldía en el ejercicio de sus funciones.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer normas institucionales para el manejo de las comunicaciones internas y externas, que regulen la elaboración, producción, contenido y distribución de documentos.
- Lograr de manera permanente que la gestión documental sirva, con mayor oportunidad, para los procesos administrativos y las decisiones gerenciales de la alcaldía, promoviendo el uso del Sistema Electrónico de Correspondencia y minimizando el uso del papel en todas las dependencias.
- Incrementar y ampliar el manejo de documentos electrónicos, fijar políticas para su creación, remisión, recepción y archivo, en aras de minimizar el consumo de papel y contribuir al medio ambiente, reducción de costos y gastos.
- Proporcionar y controlar el préstamo de documentos, acceso y consulta en el archivo central e histórico.
- Impedir la dispersión, supresión y eliminación de los documentos vitales; coordinar actividades archivísticas y procedimentales de acuerdo con las políticas que en el sentido se establezcan por el comité interno de archivo.
- Disponer las transferencias documentales primarias de acuerdo con las normas establecidas por el Archivo General de la Nación – AGN y demás acuerdos reglamentarios.
- Crear la Unidad de Correspondencia y/o Ventanilla Única como un eje central del Programa de Gestión Documental (PGD) dentro de La Alcaldía de Quibdó - Chocó.
- Disminuir la multiplicidad documental en las áreas de trabajo preservando de esta forma el medio ambiente y a su vez su cuidado y conservación.



4. NORMATIVIDAD

El presente manual se ha elaborado bajo las normas vigentes, contempladas en la Constitución Política de Colombia, Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos”, Resolución No. 8934 de la Superintendencia de Industria y Comercio, otras leyes colombianas y acuerdos reglamentarios expedidos por el Archivo General de la Nación (AGN), normas técnicas expedidas por el ICONTEC y acorde con las funciones establecidas en la estructura orgánica de la Alcaldía de Quibdó - Chocó.



5. POLÍTICAS

- a) La Alcaldía de Quibdó - Chocó, dispondrá en cada sede de una Unidad de Correspondencia y/o Ventanilla Única, 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, fax, correo electrónico y otros medios de sistemas de información, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los usuarios y las comunicaciones expedidas por la alcaldía.
- b) La atención al público para la recepción física de las comunicaciones se realiza en el horario de oficina establecido por la alcaldía, acorde con sus políticas y necesidades.
- c) Las comunicaciones oficiales internas, deberán realizarse por medio del sistema electrónico de correspondencia; no se permitirá el envío de correspondencia interna impresa o fotocopiada, salvo que se requiera para fines legales o de conservación documental, en tales casos, se imprimirá solo un original, el cual reposará en la oficina que lo elaboró.
- d) Todos los empleados de la Alcaldía de Quibdó - Chocó, deben conocer y aplicar las normas sobre correspondencia. Cada dependencia designará por lo menos un empleado para realizar la elaboración, recepción y trámite de la correspondencia; así mismo, deberá permanecer actualizado en normas de redacción y gestión documental.
- e) En caso de presentarse alguna observación o consulta con la correspondencia, la persona encargada de la gestión documental de la dependencia deberá comunicarse a la Oficina de Correspondencia para su aclaración y correspondiente solución.
- f) Los funcionarios del Grupo de Administración de Documentos de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, y los designados en las Unidades de Correspondencia de la alcaldía en las oficinas de Gestión; llevarán un registro de firmas de los funcionarios autorizados para firmar comunicaciones oficiales. Este registro contendrá el nombre del funcionario, su cargo, el número de decreto, Resolución o Acto Administrativo de nombramiento o resolución de designación, su firma completa y su firma abreviada, esto para efectos de control de firmas y rubricas autorizadas según normatividad vigente.

6. RESPONSABILIDADES

El Secretario General de la Alcaldía de Quibdó - Chocó, es responsable de dirigir, coordinar y controlar las funciones de comunicaciones y correspondencia, al igual que el sistema de información documental y la organización de los archivos de las unidades u oficinas de gestión; así como las dependencias de la alcaldía. La Oficina de Correspondencia está comprometida en asegurar la gestión oportuna de la documentación externa e interna de la entidad y de velar por el cumplimiento y actualización de este Manual cuando sea el caso. El cumplimiento del presente Manual es de carácter obligatorio para todos los empleados de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, y personas que presten sus servicios a la Entidad. Los trabajadores de las oficinas de Correspondencia y de Archivo tienen una responsabilidad especial de laborar conforme a las normas de gestión documental, velando por la seguridad, confidencialidad, integridad y conservación de la información como parte del acervo patrimonial documental de la entidad.

Todas las oficinas que cumplen funciones administrativas son responsables de mantener medidas, que garanticen el buen manejo y la integridad de los documentos, mientras permanezcan bajo su cuidado y custodia. Todos los trabajadores son responsables de elaborar, recibir y gestionar la documentación conforme a las normas de calidad y a los parámetros establecidos por La Alcaldía de Quibdó - Chocó, en el presente Manual con el objetivo de lograr el fin común de la entidad.

7. LA OFICINA DE CORRESPONDENCIA COMO PARTE DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

En el Artículo Tercero del Acuerdo No. 060 de 2001 del Archivo General de la Nación (AGN), se determina que las entidades deberán establecer conforme a su estructura, la Unidad de Correspondencia y/o Ventanilla Única; en este sentido la alcaldía cuenta con la Sección de Correspondencia, enmarcada por las siguientes directrices:

7.1 SERVICIOS

La Oficina de Correspondencia presta los siguientes servicios:

- Gestión de las comunicaciones institucionales de la Alcaldía de Quibdó - Chocó: recepción, radicación y distribución y envío de las comunicaciones oficiales.
- Digitalización de la documentación administrativa vigente o en gestión para ir acomodando la base de datos que servirá de soporte digital de la entidad.
- Fotocopiado de documentos administrativos siempre y cuando sea obligatorio y lo requiera en el trámite según sea el caso.

Capacitación y soporte permanente a los funcionarios de la alcaldía en el manejo del sistema electrónico de correspondencia y de las normas y procesos de gestión documental. La unidad de correspondencia tramitará de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación, distribución de las comunicaciones oficiales, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del Programa de Gestión Documental - PGD.

8. PROPÓSITOS DEL MANUAL

- Lograr que la implantación del Sistema de Gestión Documental en la Alcaldía de Quibdó - Chocó, cumpla con todos los requisitos técnicos, administrativos y legislativos.
- Sensibilizar a los funcionarios, sobre la importancia del acervo documental y crear el sentido de responsabilidad en el manejo de los documentos.
- Evitar duplicidad y conservación de documentos innecesarios, lo cual conlleva a minimizar costos.
- Recuperar rápida y oportunamente la información solicitada evitando impases en el incumplimiento de la entrega de la documentación.
- Aplicar normas sobre localización, retención y transferencia de los documentos de acuerdo con las disposiciones vigentes.
- Emplear los procedimientos generales para archivar y consultar la documentación por series documentales en las diferentes dependencias.
- Responsabilizar de la custodia en el Archivo de Gestión y transferencias al Archivo Central al personal encargado, según sus funciones, de la tramitación, manejo y archivo de los documentos.

9. FUNCIONES

Corresponden a las establecidas en el Acuerdo No. 04 de 2006 del AGN - Archivo General de la Nación:

- Registrar la recepción de correspondencia externa e interna, señalando la fecha y la hora de su recibido, número de folios, número de radicado y firma de quien recibe.
- Diseñar estrategias para salvaguardar la correspondencia y asegurar que llegue a su destinatario.
- Planificar y ejecutar diariamente la distribución de la correspondencia tanto a las diferentes dependencias de la alcaldía como a entidades externas.
- Reportar a la Gerencia las anomalías que se presenten en el desarrollo de las funciones.
- Velar por el cumplimiento de sus funciones e introducir los correctivos a que haya lugar.
- Realizar la autoevaluación de la dependencia, identificar las áreas críticas y elaborar el plan de mejoramiento, conforme a las directrices trazadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Comité Interno de Archivo).
- Rendir informes periódicos al superior inmediato sobre la ejecución del plan de desarrollo de la dependencia, señalando los logros en los indicadores de procesos y de resultado, según el caso, en los formatos que para el efecto se expidan.
- Las demás que correspondan a la naturaleza de la dependencia y las que le asigne el (la) gerente.

10. NORMAS PARA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

10.1 CONTENIDO

- a) Redacción ceñida a la sintaxis, gramática y a la ortografía del idioma español, terminología clara, cortesía, concisa, precisa, sencilla y cohesión (aprovechando las herramientas que tiene el computador para corregir redacción y gramática respectivamente) según sea el caso.
- b) Encabezar las circulares, memorandos, oficios y constancias con el logotipo de la alcaldía, los acuerdos, resoluciones, directivas y certificaciones resaltando la imagen corporativa, se encabezan con el escudo institucional.
- c) Verificar que todos los datos sean correctos en cuanto a dirección, nombre, cargo, empresa del destinatario y remitentes.
- d) Cuando se generen comunicaciones institucionales con destino externo, debe emplearse el nombre y cargo que desempeña el destinatario.
- e) 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, pues va en contravía de la normatividad vigente.

En el uso de las mayúsculas sostenidas tener en cuenta:

- . Utilizarlas para resaltar algún dato sin exagerar su uso.
 - . Hacer uso de las tildes.
 - . No dividir las palabras.
 - . No utilizan abreviaturas teniendo espacio suficiente.
 - . Cuando se utilice cantidades, escribir primero en letra y luego entre paréntesis el número.
- g) 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.
 - h) Para transcripción de un texto se deja una sangría de cuatro espacios a la izquierda y cuatro a la derecha.
 - i) 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.
 - j) Cuando se dé respuesta o se cite un documento (oficio o mensaje), debe indicarse el número, serie o subserie, fecha y dependencia según corresponda.

k) 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., S.A., etc.

l) Se debe escribir a una interlínea o espacio entre renglones y a dos entre párrafos, teniendo en cuenta que el contenido la comunicación quede centrada respecto de la hoja, evitar dejar mucho espacio arriba o abajo, distribuir uniformemente.

m) No se deben dividir los nombres propios, las cifras, las fechas, las cantidades ni las palabras escritas con mayúsculas fijas.

n) Al dividir palabras es incorrecto separar una sílaba y no poner guión o marcar doble raya o poner raya de subrayar debajo de la letra.

o) Si la comunicación institucional tiene más de una hoja o página deben seguir las siguientes reglas:

- Utilizar papel membreteado solo en la primera página.
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.

Deberán numerarse y la hoja final en la que se incluyan las firmas debe contener parte del tema tratado:

- 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 el nombre del destinatario o el número o referencia de la comunicación en el margen izquierdo y el número de la página en el margen derecho.
- El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de dos (2) a cuatro (4) interlíneas o espacios del encabezado.
- La última página debe contener como mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida.
- En caso de terminarse la página antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en ésta y dos en la siguiente.

10.2 PRESENTACIÓN

a) En la elaboración de las comunicaciones institucionales de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, se debe dar cumplimiento a los formatos, modelos y normas establecidas en el presente Manual acorde a lo establecido en la oficina de Control Interno con el fin de estandarizar los formatos internos.

b) Observar las normas técnicas colombianas para elaboración de documentos ICONTEC NTC:3397 para Memorandos, NTC:3393 para Cartas, NTC:3234 para Circulares, NTC:3394 para Actas, NTC:3588 para Informes Administrativos, NTC-3369 para Sobres, NTC-4176 para Certificados y Constancias.

c) Las comunicaciones institucionales deberán conservar las siguientes márgenes:

- Lados Superior 3 cm y lateral izquierdo 4 cm.
- Lados Inferior 3 cm y lateral derecho 2 cm.

d) 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.

e) No usar resaltador, notas al margen, rayas, subrayados u otros escritos que afecten la preservación del documento, ya que esto biodegrada los documentos y los mancha a través del tiempo.

f) El gancho de cosedora se debe poner en el extremo superior izquierdo, en forma diagonal para facilitar la lectura del documento.

g) Utilizar una pestaña en la parte superior izquierdo del documento de tal forma que sobre él vaya el gancho metálico de cosedora con el fin de no biodegradar la información y romperla o dañarla al momento de extraer el mismo.

10.3 USOS DE LETRA, TINTA Y PAPEL

a) Para todas las comunicaciones institucionales se sugiere 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.

b) 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, nunca utilizar tinta de color rojo ya que se pierda al momento de la captura en medios digitales.

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

d) Para las comunicaciones externas utilizar papelería con membrete.

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

f) El papel con membrete de la Alcaldía de Quibdó - Chocó, debe ser usado solo para asuntos institucionales.

- g) Empleo de una sola cara de papel, excepto en asuntos judiciales o disciplinarios, para los cuales existen disposiciones especiales.
- h) Empleo de papel bond color blanco para el original y para las copias cuando sea necesaria su impresión y si es del caso utilizar papel reciclable.
- i) El papel tamaño oficio 21 x 33.5 centímetros y tamaño carta 21 x 28 centímetros.
- j) No se debe usar papel químico, con el tiempo la información se borra en esta clase de papel.
- k) El papel tamaño oficio se empleará en aquellos documentos tales como acuerdos, resoluciones, directivas, órdenes del día, actas y documentos que por su extensión justifiquen la utilización de esta clase de papel.
- l) El Papel térmico como por ejemplo los desprendibles de pago que dan los cajeros en los bancos, hay que tener en cuenta que a través del tiempo se borra, lo que indica que se debe fotocopiar y proceder a reemplazar el mismo para no perder la información.
- m) Utilizar impresión a la doble cara de la hoja para toda la documentación interna que se requiera, de igual forma para los documentos que se reciben en medio digital de los contratos al momento de la impresión, se deberá utilizar las dos caras de la hoja para minimizar el gasto irracional de papel y así cuidar el medio ambiente y bajar el consumo del mismo, como en especial los precios.

10.4 NORMAS GENERALES

10.4.1 Funcionarios autorizados para firmar comunicaciones institucionales. Están facultados para expedir y firmar comunicaciones institucionales el (la) gerente, y responsables de proyectos, los cuales hayan sido nombrados o se les haya designado dicha responsabilidad. Cuando por razones extraordinarias el titular del cargo se encuentre ausente, podrá firmar otro funcionario de la oficina, el cual deberá ser autorizado para tal fin y en este caso antepondrá a la firma:

=====

PAT: Por Ausencia Transitoria
POS: Por Orden Superior

=====

Cuando la firma de quien expide un documento institucional, requiera ser autenticada, la Gerenciará fe de la autenticidad, tanto de la firma, como del cargo del funcionario que firma. Al finalizar el texto del documento, se deberá transcribir en letras mayúsculas, el siguiente contenido:



EL SUSCRITO ALCALDE DE LA ALCALDÍA DE QUIBDÓ - CHOCÓ,

HACE CONSTAR QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE ES AUTÉNTICA, Y CORRESPONDE AL DOCTOR(A)...,
QUIEN DESEMPEÑA EL CARGO DE ... EN ESTA ENTIDAD.

Dado en la ciudad de Quibdó - Chocó, a los (días en letras) y (días en número dentro del paréntesis) días del mes de (mes en letras) del año (en letras) y (en número pero entre paréntesis).

NOMBRE DEL ALCALDE
ALCALDE MUNICIPAL

10.4.2 Copias para diferentes destinatarios con igual contenido. Para comunicaciones externas:

a) Imprimir el original para el destinatario y copia para la dependencia de origen, se duplican tantas copias como destinatarios se relacionen (impresas o en fotocopia; en este caso, por favor utilizar hojas de reciclaje).

b) Cuando se envíe copia para conocimiento de otras áreas de la Alcaldía de Quibdó - Chocó, se deberá enviar a través del Sistema de Información de Correspondencia (medios electrónicos) y no generar impresiones del documento, contribuyendo al cuidado del medio ambiente.

Para comunicaciones internas:

a) No se generan impresiones ni fotocopias (en caso de hacerlo, utilizar papel de reciclaje).

b) Cuando 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 Sistema Electrónico de Correspondencia o Sistema de Gestión Documental (Software).

d) Los documentos a través del Sistema Electrónico de Correspondencia o Sistema de Gestión Documental (Software) debe contar con claves de seguridad para los diferentes usuarios, ya que todos no pueden tener acceso a la misma información, la cual estará a disposición de ciertos niveles de usuarios en cada dependencia.

10.4.3 Destinatarios de las copias informativas. Se tiene en cuenta:

a) Los destinatarios se relacionan a dos (02) interlíneas del firmante o a dos (02) interlíneas de los anexos, si los tiene.

b) Para cinco (05) ó menos destinatarios, relacionar en la misma comunicación así: Copia: Nombre, cargo o solamente cargo.

c) Para comunicaciones externas se recomienda enviar las copias informativas por correo electrónico y relacionar los destinatarios, así: copia: nombre, correo electrónico.

Cuando son más de cinco (05) destinatarios, no se relacionan en la misma comunicación; se elabora un listado con los destinatarios y se anexa al consecutivo de la oficina productora para dejar constancia a quienes se les envió.

10.4.4 Identificación y numeración de las comunicaciones. Las oficinas encargadas de controlar los actos administrativos y comunicaciones institucionales, que se elaboren al interior de La Alcaldía de Quibdó - Chocó, atenderán las consultas y reportes de los mismos y observarán los siguientes aspectos:

a) Los memorandos preimpresos, certificaciones y constancias se toma como opcional la respectiva enumeración.

b) La numeración de acuerdos, resoluciones, directivas, circulares, memorandos y oficios debe ser consecutiva, no debe presentar enmendaduras ni tachones y no puede ser reservada para posteriores comunicados. De igual forma no se debe saltar números bajo ningún concepto o precepto, como tampoco repetir numeración durante el año en la misma serie o subserie documental.

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 Alcaldía de Quibdó - Chocó, deben iniciar su numeración a partir del número 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 logotipo y solo en la primera página, en letra mayúscula, tipo Arial, tamaño 12, como se muestra en el siguiente modelo:

Los oficios y memorandos se deberán numerar así:

- Los primeros tres caracteres identifican el número consecutivo interno de cada oficina. Ejemplo: 001, 058, 368.
- El cuarto carácter es un guión (-) de separación.
- Los caracteres quinto al octavo corresponden al año en que se genera la comunicación. Ejemplo: 2009, 2010, 2011.

Ejemplos de numeraciones:

015-2009: Comunicación institucional número 15, generada en el año 2009.

451-2010: Comunicación número 451 del año 2010.

123-2011: Comunicación número 123 del año 2011.

10.4.5 Imagen Corporativa. Para todos sus efectos se deberá hacer buen uso de los símbolos institucionales aprobados por La Alcaldía de Quibdó - Chocó, y establecidos en el manual de imagen corporativa, su utilización en los documentos institucionales será la expresa en el presente manual y no está permitido hacer modificaciones en sus colores, contenidos y formas.

SÍMBOLOS INSTITUCIONALES:

LOGO. Para uso en el membrete de las comunicaciones institucionales: circulares, memorandos y oficios, tamaño del logo 3.5 cm x 2.6 cm manual de imagen corporativa, su utilización en los documentos institucionales será la expresa en el presente manual y no está permitido hacer modificaciones en sus colores, contenidos y formas.

ESCUDO. Para uso en el membrete de las comunicaciones institucionales: acuerdo, resolución y directiva.

COLORES: colores Verde 100% y 50% Amarillo; Rojo 50%.

10.4.6 Técnicas de impresión. Se debe tener en cuenta:

- a) La tinta de impresión debe poseer estabilidad química, ser insoluble en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al soporte.
- b) Entre otros sistemas de impresión está el láser y el de inyección de tinta, para documentos que sean de conservación permanente, no se recomienda emplear los sistemas de impresión de matriz de punto” (Concepto técnico Grupo Laboratorio de Restauración, Archivo General de la Nación-AGN, 2001).
- c) Se recomienda utilizar cartuchos originales. La tinta debe ser libre de sedimento, materiales en suspensión o elementos extraños; no debe presentar separación de componentes o coagulación.
- d) La tinta para escribir debe fluir fácil, suave y uniforme, debe secar rápidamente, no debe atravesar completamente el papel cuando la escritura se realiza sobre papel bond.
- e) De acuerdo con la Circular Interna No.13 (1999) del Archivo General de la Nación-AGN, no se debe utilizar micropunta o esfero de tinta húmeda. Estos bolígrafos por la clase de colorantes y solventes que contienen son solubles en agua, tienden a expandirse, perder su coloración en corto tiempo; y, aún en condiciones estables de almacenamiento, pueden

presentar pérdida de legibilidad en la información”. (Archivo General de la Nación-AGN. Grupo Laboratorio de Restauración Concepto Técnico, Diciembre 10 de 2004).

10.4.7 Frases de cortesía. Todas las comunicaciones generadas por La Alcaldía de Quibdó - Chocó, cualquiera que sea su medio de envío, deben caracterizarse por buenos modales, trato amable, cortés y uso de protocolos a la altura de una entidad de educación superior. Algunas de las frases que se pueden citar entre otras son:

a) SALUDO:

- Respetado doctor:
- Apreciada doctora:
- Respetados señores:
- Presento un cordial saludo,
- Distinguido Monseñor:
- Respetado Gerente:
- Reciba un respetuoso saludo,
- Presento un atento saludo,

b) ACUSE DE RECIBO:

- Acuso recibo de su atenta nota...
- Agradezco la invitación,
- 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...

c) PIDIENDO RESPUESTA:

- De manera atenta requiero...
- Atentamente solicito de esa dependencia...
- 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...

d) DESPEDIDA:

- Cordialmente,
- Atentamente,

- Respetuosamente,
- 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.

10.5 RECEPCIÓN

a) Las comunicaciones que ingresen a la Alcaldía de Quibdó - Chocó, así como las que se tramiten internamente, deberán ser verificadas por el personal de la oficina receptora para determinar si es de su competencia, revisando el asunto, anexos, destino y datos de origen.

b) Al momento de recibir las comunicaciones se deberá dejar constancia de la fecha y la hora de recibido, así como el nombre de la persona que recibe (No la firma).

c) Las comunicaciones externas de carácter institucional que lleguen a la Alcaldía de Quibdó - Chocó, serán verificadas, recibidas, radicadas y distribuidas única y exclusivamente por los funcionarios de la Oficina de Correspondencia, con el único objeto de evitar el extravío de la información.

d) Todas las comunicaciones institucionales recibidas externas o internas, deberán ser registradas en el Sistema de Información de Correspondencia.

e) La correspondencia externa recibida que tenga carácter confidencial se enviará a la dependencia y/o facultad correspondiente sin ser abierta, igualmente se radicará en el Sistema de Información de Correspondencia.

f) Los documentos de carácter contencioso, diferentes a solicitudes del Consultorio Jurídico, como acciones populares, tutelas, derechos de petición o cualquier otro proceso legal con términos de cumplimiento que cursen en contra de la Alcaldía de Quibdó - Chocó, deben ser remitidos a la entidad.

g) Las facturas y cuentas de cobro enviadas por los proveedores deben radicarse directamente en tesorería de la alcaldía.

h) La correspondencia personal será recibida, más no radicada en el Sistema de Información de Correspondencia, su distribución se realizará en los horarios establecidos para los recorridos de reparto de correspondencia.

i) Los documentos como folletos, periódicos, afiches, tarjetas de invitación, muestras de libros, boletines, catálogos, formatos y revistas de promoción no se ingresarán al Sistema de

Información de Correspondencia. Las revistas de suscripción se seleccionarán para su registro.

j) Respecto del anterior item, hay que tener en cuenta que si se va a foliar esta documentación, cada uno cuenta por un solo folio, o sea, si es una revista o un folleto que contenga varias hojas, se foliará como si fuese una sola cara de papel de la hoja.

k) Todas las dependencias administrativas deberán priorizar la gestión de citaciones, tutelas, derechos de petición y documentos relevantes que adelante la entidad, así como los que competan al objeto misional. Sin embargo el software de gestión contará con un sistema de alarma el cual le va a avisar a la dependencia encargada de dar trámite los días faltantes para el mismo con el fin que no se pase de la fecha y se pueda cumplir a cabalidad con tal fin, evitando reprocesos administrativos o en última instancia una demanda de cualquier entidad.

10.6 TRÁMITE O DISTRIBUCIÓN

a) La distribución de las comunicaciones se hará a través de la Oficina de Correspondencia, que deberá organizar y programar de acuerdo con las prioridades y necesidades de la Alcaldía de Quibdó - Chocó.

b) Determinar la forma más eficiente para hacer entrega de las comunicaciones, en términos de celeridad, economía, eficiencia y eficacia. Para tal efecto contará con los medios de mensajería electrónica, mensajería interna y servicios de correo nacional e internacional cuando se requiera.

c) Los documentos, que por error, sean remitidos a una oficina diferente a la destinataria, deben ser reportados inmediatamente a la Oficina de Correspondencia, quien lo tramitará debidamente con el fin de no dilatar los procesos institucionales.

d) Las unidades administrativas deberán planear la entrega de comunicaciones institucionales tanto externas como internas, para realizar su trámite oportunamente y asegurar el cuidado de la buena imagen de la entidad.

e) La documentación será recogida por la Oficina de Correspondencia dentro del horario establecido para los recorridos. Cuando en una oficina no se encuentre el responsable de recibir o entregar la documentación, el funcionario que efectúa el recorrido deberá dejar constancia de la fecha y la hora en la planilla de recorrido.

f) La Oficina de Correspondencia no asumirá las consecuencias de las diligencias que no se pudieran realizar oportunamente por falta de planeación o coordinación de las oficinas responsables de la gestión.



g) El software de gestión de las comunicaciones acorde a la última normatividad debe tener un dispositivo en el cual se reciba la PQR a través de sistema, ya sea de audio, correo electrónico en cualquier idioma, y en consecuencia asignarle el radicado de manera automática, el cual evita que dichos trámites se hagan personalmente.




11. SERVICIO DE CORREO

- a) Diligenciar debidamente los sobres en los que se va a enviar la documentación, de acuerdo con las pautas establecidas en el presente Manual, con los datos claros, correctos, completos y buena presentación.
- b) Entregar a la Oficina de Correspondencia la documentación a enviar por el servicio de correo, a más tardar a las 02:30 p.m, para poder tramitarla dentro del mismo día; después de esta hora quedará su trámite para el día siguiente.
- c) Determinar y comunicar la clase de envío: entrega personal, correo ordinario, correo certificado.
- d) Cuando los envíos sean masivos se deberá entregar, mínimo 24 horas antes, a la Oficina de Correspondencia el archivo con la información de los destinatarios, para generar la impresión de las correspondientes guías.
- e) La Oficina de Correspondencia deberá conservar las guías de correo, como constancia de su entrega.
- f) Hacer uso del servicio de mensajería exclusivamente para asuntos institucionales.
- g) Registrar las comunicaciones institucionales en el Sistema de Información de Correspondencia.

A continuación se presenta un ejemplo para marcar los sobres corporativos:

+++++

| | |
|---|--|
|  | DR. JORGE TADEO LOZANO RUEDA Carrera 2 No. 24A - 32 Teléfono 671 21 75 Alcaldía de Quibdó - Chocó |
| | Señora OLGA LUCIA RUEDA OLARTE. Celular 312 570 16 68 OFICINA GOBERNACIÓN DE CHOCÓ Quibdó - Chocó |

+++++

12. COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

a) Redacción del asunto: siempre que se revisa la bandeja de entrada de correos, lo primero que el usuario hace es mirar el asunto y determinar cuáles correos abre, elimina o deja para verlos después; redacte el asunto específico de aproximadamente cinco palabras, de tal manera que suministre información a la persona antes de abrirlo, ejemplo: “Reunión”: Si se dirige a una persona que asiste a muchas reuniones no le estamos suministrando mayor información, de otra manera podrá decir:

Ejemplos de Asuntos:

- “Citación reunión Comité de Archivo”
- “Recordamos reunión seguimiento a metas”
- “Cancelación reunión de presupuesto”
- “Presentación de informes de gestión mensual”

b) Un correo por asunto: elabore y envíe un correo para cada tema, los correos electrónicos se caracterizan por ser cortos y concretos; cuando un correo es muy extenso la persona que lo recibe tiende a posponer su lectura, si requiere tratar múltiples asuntos escriba un mensaje para cada uno.

c) Estructura del mensaje: la escritura de un correo electrónico no requiere necesariamente el formato de espacios y presentación que usualmente tiene un comunicado impreso, por lo que debe tener en cuenta:

- La fecha y la hora se pueden obviar, por cuanto los correos van acompañados de esta información.
- Cuando esté contactando una persona fuera de la alcaldía debe especificar su nombre, cargo y entidad.
- Suprimir espacios de separación innecesarios entre párrafos.
- Para hacer énfasis en los datos puede usar asteriscos.
- En las comunicaciones electrónicas (protocolos electrónicos) las MAYÚSCULAS SOSTENIDAS son una manera de subir el tono de la voz, por lo que debe evitarse su uso.
- No use múltiples colores y tipos de letra.
- Los correos electrónicos deben llevar una firma de responsabilidad de quien envía, ya que es una forma de FIRMA DIGITAL. Véase el siguiente ejemplo:

13. ORGANIZACIÓN DE LOS DOCUMENTOS EN LAS OFICINAS

a) Con el fin de asegurar la conservación de archivos electrónicos, en todos los equipos de la alcaldía, deberá crearse en el disco duro una carpeta preferiblemente en la unidad (D:) →

D:\ denominada Comunicaciones Institucionales. En el listado D:\Comunicaciones Institucionales, deberá crearse una carpeta para cada año y en ella dos subcarpetas una para externa y otra para interna, en las que se diferenciará las comunicaciones recibidas y las enviadas, así: A) Igualmente, para la gestión documental de la correspondencia tramitada, se deberá abrir una carpeta física al inicio de cada año, diferenciando la correspondencia enviada de la recibida, debidamente marcadas de acuerdo a la Tabla de Retención Documental – TRD que sean establecidas por la Alcaldía de Quibdó - Chocó. Cuando un tema específico por su importancia lo requiera, se abrirá una carpeta para tal fin, por ejemplo:

- Actas Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Actas Comité de Compras.
- Solicitudes de Reingreso.

NOTA: Es de anotar que el nombre que tenga los documentos en físico, será el mismo nombre que tengan las carpetas en medio electrónico con el fin primordial de ubicarlas con facilidad, ahorrar tiempo, trabajo y usuarios.

Para marcar las carpetas se debe contemplar los siguientes aspectos:

- Nombre de la Oficina.
- Nombre del proceso al que corresponde la documentación.
- Nombre de la carpeta.
- Año o años de la documentación que se conserva.
- Número. Cuando se tienen varias carpetas del mismo tema se deben especificar con la siguiente nomenclatura, por ejemplo: 1/3, 2/3, 3/3.

En cada carpeta los documentos se deben archivar de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Correspondencia interna enviada, por el número consecutivo interno de la oficina.
- Correspondencia interna recibida, por orden cronológico.
- Correspondencia externa enviada, por el número consecutivo interno de la oficina.
- Correspondencia externa recibida, por orden cronológico.

14. COMUNICACIONES INTERNAS

Se denomina comunicaciones institucionales internas al conjunto de documentos generados por las diferentes unidades de la alcaldía que facilitan la gestión y el desarrollo de los procesos institucionales. Las comunicaciones institucionales internas deben registrarse en el Sistema Electrónico de Correspondencia implementado por la alcaldía. Deben ser realizados conforme a las normas de presentación, contenido y elaboración establecidas en el numeral 7 del presente Manual.

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 alcaldía. 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: colores verde 100%, blanco 100% y negro 100%.

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; 08/06/09, puede significar junio 08 ó 06 de agosto de 2009. Tampoco es de buen gusto abreviar los meses del año; éstos siempre se escriben con letra minúscula. Ejemplo: Alcaldía de Quibdó - Chocó, 26 de mayo de 2020 (Alcaldía de Quibdó - Chocó, 26-05-2020).

ASUNTO. Es la síntesis del tema de la comunicación institucional, expresada en máximo cinco palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar. Dichas palabras deberán ser muy claras con el fin que la persona encargada no tenga que leer todo el documento para poder extraer el resumen.

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:

- **Visto Bueno.** Si en una comunicación institucional se requiere que vaya un visto bueno, el mismo se ubica contra el margen izquierdo de cuatro (04) a seis (06) 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 (02) puntos, sin negrilla y a dos (02) interlineas de la firma del remitente y a dos espacios se enuncia la cantidad. **Ejemplo:** Anexo: (1) un listado de estudiantes. Anexos: (2) un folleto y un C.D. Anexos: (2) dos listados de pagos.
- **Copias.** 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 (02) puntos (:). A dos (02) 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 ocho (08), a una interlínea 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 nombre con el que se guardó el archivo magnético, para facilitar la ubicación del documento.

Ejemplo: **Elaborado por:**
JORGE TADEO LOZANO RUEDA
Secretario General

Ejemplo **Revisado por:**
BEIMAR BORJA
Asesor Jurídico

JOSÉ ALBERT LEMOS LOZANO
Jefe de Secretaría de Hacienda

Archivo: D:\Comunicaciones Institucionales\2019\Acuerdos.

.....

14.1 DIRECTIVA

Documento institucional que establece directrices para el desarrollo de un procedimiento de carácter administrativo y/o docente, en el que están comprometidas varias dependencias con asignación precisa de responsabilidades y recursos. Las directivas pueden ser de carácter permanente o temporal y son competentes para expedirlas la Gerencia. Algunos ejemplos para realizar directivas son:

- Aniversario de la alcaldía.
- Día del Trabajo.
- Juegos Deportivos.

CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN DENOMINACIÓN. Centrado, a una interlínea del escudo la palabra DIRECTIVA, en mayúscula sostenida y en negrilla, seguido del número consecutivo que le corresponde y la fecha de expedición.

%%%

DIRECTIVA PERMANENTE o TEMPORAL No. 03 DEL 15 DE MARZO DE 2020.

TÍTULO. Centrado, el tema principal del que trata la directiva, ejemplo:

ANIVERSARIO ALCALDÍA OBJETIVO. Descripción de lo que se pretende lograr en el desarrollo de las instrucciones que se imparten en la directiva, debe ser breve, clara y concisa, de máximo un párrafo.

%%%

Ejemplo:

OBJETIVO. Celebrar el Aniversario No.17 de la alcaldía, con la activa participación de todos los administrativos.

ANTECEDENTES. Indica de manera breve las referencias normativas, procedencias o causas que dan origen a la expedición de la directiva, las cuales pueden ser de orden histórico, legal o administrativo, ejemplo:

- **Antecedentes.** En el Acuerdo No. 004 de 2006, El Honorable Concejo Municipal establece que el 15 de marzo es el día de la alcaldía. Es política del señor Alcalde que se realicen actividades para conmemorar el aniversario de la alcaldía. Son directrices del Departamento de Desarrollo Humano, realizar actividades que estimulen a los funcionarios que laboran en la alcaldía, sobre condecoraciones y protocolo y del Departamento de Talento humano participar en los eventos de importancia para la entidad.
- **Alcance.** En esta sección se fija el área de difusión, es decir, a quienes va dirigida, ejemplo: ALCANCE La presente directiva es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios administrativos de la alcaldía. Participan en la coordinación el Alcalde, Departamento de Compras, Presupuesto.
- **Disposiciones Generales.** Determina las actividades a realizar, puede hacerse mención de las tareas macro y de las unidades administrativas que deben coordinarlas.

- **Disposiciones Específicas.** De actividades a realizar de manera detallada, asigna cada una de las tareas a un área o cargo administrativo específico, quien por competencia de sus funciones debe llevar a cabo la labor. En esta área debe incluirse, entre otros aspectos:
 - Asignación presupuestal, si la hay.
 - Establecer responsabilidades.
 - En la última instrucción se debe especificar a partir de cuándo rige la directiva.
- **Disposiciones Finales.** Fija responsabilidades que se llevan a cabo al terminar las actividades principales o posterior a ellas, es de uso opcional de acuerdo a las necesidades. **Ejemplo:** - Es responsabilidad de la de Secretaría, asegurarse que este evento sea incluido en las memorias institucionales.
- **Firmas.** A partir de la fecha de tres (03) a cinco (05) interlíneas, al lado izquierdo en mayúscula sostenida el nombre completo de quien emite la directiva (Alcalde), si lleva dos (02) firmas, se incluye en la misma línea al lado derecho el nombre de quien firma. **Ejemplo:** Secretaría General. Debajo de cada nombre y centrado, el cargo correspondiente.

14.2 CIRCULAR

Comunicación de carácter general, informativo o normativo, con el mismo contenido, utilizada para dar a conocer internamente actividades de la entidad: normas generales, cambios, políticas, disposiciones, órdenes y asuntos de interés común.

CARACTERÍSTICAS:

- a) Las circulares pueden ser firmadas por el (la) gerente (sa).
- b) En las circulares no se emplea saludo.
- c) El destinatario de una circular debe ser siempre un grupo.
- d) El texto debe redactarse en forma impersonal o en tercera persona del singular.
- e) Se elabora en papel bond con membrete, tamaño oficio de preferencia, de acuerdo a la extensión del texto.

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO. A partir del margen superior, de dos (02) a tres (03) interlíneas se ubica la palabra CIRCULAR, en mayúscula sostenida y centrada.

FECHA. Los datos de la ciudad de origen y la fecha de envío, se escriben de dos (02) a tres (03) interlíneas del número (referencia).

DESTINATARIO. A tres (03) interlíneas de la fecha y contra el margen izquierdo o centrado; en mayúscula sostenida, se escribe el grupo destinatario de la circular. En estilo bloque es opcional centrarlo. Ejemplo: PARA SECRETARÍA DE HACIENDA.

TEXTO. Se inicia de tres (03) a cuatro (04) interlíneas del ASUNTO, contra el margen izquierdo, el texto se debe justificar a lado y lado. Se deja una interlínea entre renglones y dos (02) entre párrafos. Se redacta en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés. Se expresa en primera persona del singular o del plural. En lo posible se trata sólo un tema por memorando. En los memorandos se utiliza tratamiento de usted.

DESPEDIDA. Expresión de cortesía que se escribe a dos (02) interlíneas del texto, contra el margen izquierdo, tanto en estilo bloque extremo como en estilo bloque. Presenta dos (02) alternativas: con una expresión breve seguida de coma (,) o con frase de cortesía terminada en punto (.).

REMITENTE. El nombre del remitente se escribe de cuatro (04) a seis (06) interlíneas de la despedida, con mayúscula inicial. Si se utiliza estilo bloque extremo, esta línea parte del margen izquierdo; en estilo bloque, del centro del escrito hacia la derecha. Modelo memorando estilo bloque extremo.

14.4 MEMORANDO PREIMPRESO

El memorando preimpreso, es un documento de carácter interno cuyo objetivo es facilitar el trámite de comunicaciones breves y de elementos que deban remitirse físicamente entre las diferentes administrativas.

CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN FECHA: en la cual se expide el documento.

ASUNTO: suministra información al destinatario del tema central del comunicado.

PARA: nombre del destinatario, identifica el área administrativa y/o al funcionario al que se remite el memorando.

DE: nombre del área administrativa y/o funcionario que envía el memorando.

ACCIÓN A SEGUIR. Corresponde a la gestión para la que se envía el memorando, se marca una equis en la casilla que corresponda a la instrucción o trámite a seguir:

- **Carácter.** Determina la prioridad y clase de información.
- **Observaciones.** Amplía la información de la comunicación y sus anexos.
- **Firma.** En este espacio debe firmar el jefe del área administrativa que remite el memorando.



14.5 CERTIFICACIÓN

Documento que acredita la veracidad de un hecho, dato, información, firma o acto solemne emitido por la Alcaldía, con el cual se garantiza que realmente corresponde a quien se supone. Están autorizados para emitirlos: La Secretaría General. Se elabora en papel tamaño carta, membreteado, de fondo el escudo de la Alcaldía.

Se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- Colocar el nombre de la persona completo.
- Colocar el número de documento de identidad.
- Colocar la ciudad del documento (opcional).
- Escribir claramente lo que desea certificar.
- La despedida (no es de protocolo escribir siempre atentamente, cordialmente, lo cual es opcional).
- Quien firma.
- En la parte inferior se colocará una nota donde diga por ejemplo: con copia a la hoja de vida.

14.6 CONSTANCIA

Escrito en el que se registra o consigna y se da por verdadero un dato, hecho o suceso. Pueden ser emitidas por: Departamento de Desarrollo Humano, para constancias laborales y otras propias de la dependencia. Secretarios y jefes de oficina, para hacer constar información concerniente a su área. Se elabora en papel tamaño carta, membreteado con el logo de la alcaldía.

15. CORRESPONDENCIA EXTERNA

15.1 OFICIOS

ENCABEZAMIENTO. Es la primera parte del oficio o comunicación y está conformada por: **NÚMERO CONSECUTIVO.** A cada comunicación institucional se le debe asignar un número consecutivo de acuerdo con lo establecido en el numeral de este Manual, el cual se debe escribir de dos (02) a tres (03) interlíneas del margen superior.

CIUDAD Y FECHA. De dos (02) a tres (03) espacios, se escribe la ciudad donde se origina el documento, seguido de una coma se escribe o se estampa la fecha. Contenido y distribución (véase diagrama). Un oficio contiene tres (03) elementos principales: encabezamiento, cuerpo y final.



Departamento de Chocó
ALCALDÍA DE QUIBDÓ – CHOCÓ

Ciudad y Fecha

Destinatario

Asunto:
TEXTO
Firma

DATOS DEL DESTINATARIO Y LUGAR DE DESTINO. Los datos del destinatario se dirigen en forma personalizada, de acuerdo a la extensión de la comunicación se ubica de cuatro (04) a seis (06) interlíneas a partir del lugar y fecha. Estos datos pueden ocupar hasta ocho (08) líneas en interlineación sencilla sin sobrepasar la mitad del escrito, se insertan de la siguiente forma:

- Tratamiento o título.

En la primera línea, se escribe la palabra completa con mayúscula inicial y sin abreviaturas: Señor, Señora, Licenciado, Ingeniera, Economista, Doctor, etc.

NOMBRE DEL DESTINATARIO. Nombres y apellidos completos de la persona a quien va dirigido el comunicado, escritos en mayúsculas fijas o con mayúscula inicial y sin negrilla.

CARGO DEL DESTINATARIO. En la tercera línea, se escribe con mayúscula inicial, si es muy extenso se puede repartir en la siguiente línea, evitando la partición silábica. Ejemplo: Alcalde, etc. Entidad o empresa a la que pertenece el destinatario, se escribe en la línea siguiente al cargo con la denominación más ampliamente conocida. En caso de nombre completo de la empresa se escribe con mayúscula inicial. Si el nombre de la empresa es una sigla, se escribe con mayúsculas fijas. Los oficios deben ir siempre dirigidas a una persona, pero cuando su nombre se desconoce, debe escribirse el tratamiento en minúscula y el nombre de la empresa en mayúsculas fijas.

DIRECCIÓN O APARTADO DEL DESTINATARIO. En la línea siguiente a la entidad o empresa destinataria, solo se usa abreviatura de número y no de las palabras calle, carrera, avenida y demás.

NOMBRE DE LA CIUDAD. Se escribe en la línea siguiente a la dirección.

PAÍS. Si la comunicación va dirigida al exterior se escribe el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la línea siguiente dependiendo de la extensión de los datos.

ASUNTO. Ubicado a tres (03) interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay saludo independiente y a dos (02) cuando lo hay. En estilo bloque extremo se escribe contra el margen izquierdo.

SALUDO. Frase de cortesía opcional, que se escribe después del encabezamiento y antes del cuerpo del oficio. Ejemplos: Apreciado señor Rueda; Respetados señores; Respetado señor (a) Alcalde. Después del saludo se escriben dos (02) puntos. Se sugiere que cuando el destinatario es una mujer, se le trate por su nombre y cuando es un hombre, por su apellido. Ejemplo: Apreciada ingeniera Leicy; Apreciado Doctora Niño. En caso de usarse el saludo debe ser escrito a tres (03) interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay asunto, o a dos (02) cuando lo hay.

CUERPO. El cuerpo o texto es la parte principal del documento en el que se expone completamente el asunto o el tema por tratar; está contenido, en promedio, en tres (03) párrafos: el primero introduce el tema, el segundo lo desarrolla, y el tercero presenta información complementaria. Los párrafos deben ser cortos, claros y sencillos. El texto del documento debe iniciar a cuatro (04) o seis (06) interlíneas o espacios de los datos del destinatario cuando no hay asunto, ni saludo y a dos (02) o tres (03) interlíneas del asunto o saludo si los hay y para su elaboración se debe cumplir con todas las normas de contenido establecidas en el presente manual.

FINAL. El final en una comunicación institucional comprende la despedida, los datos del remitente y si se requiere líneas especiales para anexo, copias y transcriptores.

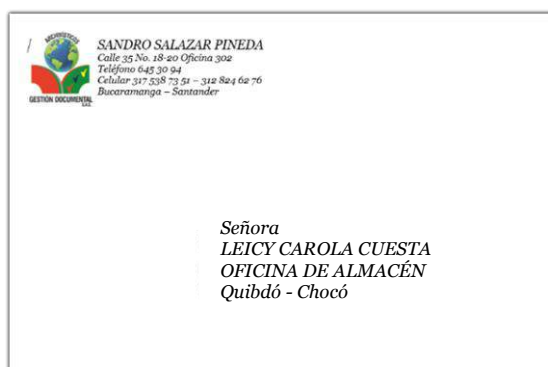
DESPEDIDA. Expresión de cortesía que se escribe a dos (02) interlíneas o espacios del texto, puede ser breve de una (01) o dos (02) palabras seguido de coma. **Ejemplo:**

Atentamente, Cordialmente; o una frase de cortesía terminada en punto, como: Agradecemos su gentil colaboración. Quedamos en espera de sus comentarios, etc.

REMITENTE. El nombre del remitente se sitúa de cuatro (04) a seis (06) interlíneas o espacios de la despedida y se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial. El cargo se anota en la línea siguiente con mayúscula inicial, sin centrar. El funcionario responsable debe firmar encima del nombre.

15.2 SOBRES

La oficina que elabora las comunicaciones diligenciará los sobres de las mismas incluyendo: remitente, número de comunicación y los datos completos del destinatario, comprobando que se incluyan los documentos relacionados en el correspondiente anexo. Se debe imprimir en letra tipo Arial, tamaño 11 o diligenciarlo en letra imprenta clara.



Fuente: Tomado de Archivísticos Gestión Documental S.A.S.

PARTES DEL SOBRE MEMBRETE. Espacio al lado derecho superior destinado para el logotipo de la alcaldía, preferiblemente preimpreso y espacio inferior en el que se indica la dirección, teléfonos y página web de la alcaldía.

REMITENTE. Ubicado al lado izquierdo superior, corresponde a la identificación de la dependencia, funcionario y/o cargo que origina el documento.

DESTINATARIO. Nombre de la persona, cargo, entidad o entidad, dirección, teléfono y ciudad a quien va dirigido el contenido del sobre.

16. DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Son los documentos de mayor orden jerárquico, corresponden a éstos: los acuerdos, las resoluciones y las actas, cumplen con las siguientes características generales:

- Deben numerarse una vez estén debidamente aprobados y conservar una sola numeración consecutiva., la cual se reinicia al comenzar un nuevo año.
- Deben ser realizados conforme a las normas de presentación, contenido y elaboración establecidas en el numeral 7 del presente Manual.
- La impresión de los acuerdos y resoluciones deberá hacerse en letra tipo Arial, tamaño 12 y siempre en papel membreado preimpreso con el escudo institucional, como se muestra a continuación. Para la impresión de los acuerdos y las resoluciones, se deben establecer las siguientes márgenes:

Superior 5.5 cm.
Inferior 4.5 cm.
Izquierda 3cm.
Derecha 3 cm.

16.1 ACUERDOS

Documento institucional inmodificable, en el que se deja constancia expresa de las decisiones administrativas, concernientes a la estructura orgánica, asignación presupuestal, de carácter reglamentario y otras que por su importancia o trascendencia resuelvan asuntos de fondo. La autoridad competente para su expedición es el Despacho del Alcalde (previa autorización). Los acuerdos según su origen se clasifican en dos (02):

16.1.1 Acuerdos Administrativos. Los acuerdos administrativos son emitidos por el Despacho del Alcalde (previa autorización), para dejar constancia de las decisiones tratadas y aprobadas, de carácter administrativo, financiero, de asignación presupuestal y de modificación a la estructura orgánica. Los acuerdos administrativos deben ser firmados por el Gerente, elegidos para estos cargos.

16.1.2 Acuerdos Administrativos. Son los acuerdos institucionales que expide el Despacho del Alcalde, que reglamentan ciertas actividades conforme al Acuerdo 004 de 2006, por el cual se aprueba la estructura orgánica de la alcaldía. Estos acuerdos deben ser firmados por el Alcalde, o quien haga sus veces.

ORGANISMO QUE EMITE. Se debe escribir el nombre del organismo que expide el acuerdo, bien sea la Junta Directiva y en la línea siguiente la norma legal o reglamentaria que lo faculta, ejemplo: DENOMINACIÓN. Centrado, a una interlínea del organismo que emite, la

palabra ACUERDO, en mayúscula sostenida y en negrilla, seguido del número consecutivo que le corresponde y en la siguiente línea la fecha de expedición, en formato día, mes en letras y año, ejemplo:

BB

ACUERDO No. 01 / 15 de enero de 2020

Por el cual...

CONSIDERANDO:

Que...

ACUERDA

Artículo Primero...

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

FIRMA

BB

16.2 RESOLUCIONES

La resolución es un acto administrativo, por medio del cual la autoridad competente deja constancia de las decisiones tomadas en atribución de sus funciones y responsabilidades. Deben ser debidamente motivadas. Están facultados para expedirlas: las de carácter administrativo el (la) gerente. DENOMINACIÓN. Centrado, a una interlinea del escudo la palabra RESOLUCIÓN, en mayúscula sostenida y en negrilla, seguido del número consecutivo que le corresponde y en la línea siguiente la fecha de expedición, en formato día, mes en letras y año.

16.3 ACTAS

Registro escrito de los temas tratados y las decisiones administrativas tomadas en una sesión, reunión, comité, asamblea, congreso, etc. Es de obligatoria elaboración cuando se lleven a cabo sesiones de los comités o consejos, establecidos por la Alcaldía y siempre que se quiera dejar constancia de asuntos institucionales que sean discutidos o expuestos y que resulta importante su registro y conservación.

CARACTERÍSTICAS:

- Deben dejar constancia de los temas tratados, pertinente al objetivo de la reunión.

- Las actas se pueden presentar impresas en libros que se destinen para el efecto o en hojas sueltas, de preferencia en papel bond tamaño oficio.
- Cada tema expuesto debe resumirse de forma clara, concisa y precisa.
- Cuando consta de más de una hoja, se utiliza papel de la misma calidad, color y tamaño que el de la primera hoja y que no tenga impresión alguna.
- Se redactan en tiempo pasado.
- No se deben iniciar con gerundio, ni redactar en lenguaje telegráfico.

CONTENIDO Y DISTRIBUCIÓN TÍTULO. El nombre de la reunión y su naturaleza, se escriben centrados, en mayúscula sostenida, a tres (03) interlíneas del logo de la alcaldía, toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne y el carácter de la reunión, además se debe aclarar cuando la reunión es extraordinaria. Ejemplo:

REUNIÓN PAUTAS PARA EL MANEJO DE CORRESPONDENCIA:

Centrado, en mayúscula sostenida y con negrilla escribir ACTA No. xx (número consecutivo que corresponda). Las actas registradas de sociedades mercantiles se numeran de manera consecutiva sin interrupción y las actas de comités internos, puede iniciarse numeración cada año. Ejemplo: ACTA No. 010 FECHA. Contra el margen izquierdo, a tres (03) interlíneas de la numeración del documento se escribe la palabra FECHA, en mayúscula sostenida, sin negrilla y seguida de dos (02) puntos (:). Al frente se anota la ciudad donde se ha realizado la reunión y la fecha. HORA. Contra el margen izquierdo, de 1.5 a 2 interlíneas de la fecha se digita la palabra HORA, en mayúscula sostenida, sin negrilla y seguida de dos (02) puntos (:). Al frente se anota la hora de inicio y de finalización de la reunión. Ejemplo:

HORA: de las 8:00 a.m. a las 15:00 p.m. **LUGAR:** contra el margen izquierdo, de 1,5 a 2 interlíneas de la hora se anota la palabra LUGAR, en mayúscula sostenida, sin negrilla y seguida de dos (02) puntos (:). Al frente se anota el sitio de la reunión. Ejemplo: **LUGAR:** Alcaldía de Quibdó - Chocó. **ASISTENTES:** Contra el margen izquierdo de 1.5 a 2 interlíneas del lugar se escribe la palabra ASISTENTES, en mayúscula sostenida, sin negrilla y seguida de dos (02) puntos (:). Al frente se escribe la relación de nombres con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. El cargo que desempeña cada uno en la reunión se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión. En caso de igual jerarquía, en orden alfabético por apellidos. Ejemplo orden jerárquico **ASISTENTES:** **NOMBRE CARGO** Martín Emilio Sánchez Valencia, Alcalde; Jorge Tadeo Lozano Rueda, Secretario General; **Administrativo INVITADOS:** A continuación de la lista de asistentes, de 1.5 a 2 interlíneas del último nombre se anota la palabra INVITADOS:, si los hay, en mayúscula sostenida, sin negrilla, seguida de dos (02) puntos (:) y contra el margen izquierdo. Los nombres se escriben con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. **AUSENTES:** contra el margen izquierdo, con mayúscula sostenida, sin negrilla y seguida de

dos (02) puntos (:) se anota la palabra AUSENTES:, si los hay, de 1.5 a 2 interlíneas del último nombre. AGENDA: contra el margen izquierdo, a tres (03) interlíneas del último nombre y con mayúscula sostenida se escribe la palabra AGENDA: seguida de dos (02) puntos (:).

De 1.5 a 2 interlíneas y contra el margen izquierdo, se enumeran los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial identificándolos con números arábigos. Si el tema requiere de dos (02) o más renglones, el segundo y subsiguientes se escriben contra el margen izquierdo a interlineación sencilla. Entre tema y tema se dejan 1.5 a 2 interlíneas. DESARROLLO DE LA REUNIÓN: contra el margen izquierdo, a tres interlíneas del último tema y con mayúscula sostenida se escribe la palabra DESARROLLO DE LA REUNIÓN: seguida de dos puntos (:). A dos (02) interlíneas de este enunciado y contra el margen izquierdo se inicia el primer tema identificándolo con número arábigo y escritura en negrilla si se desea resaltar. A dos (02) interlíneas del título del tema se inicia el desarrollo del texto correspondiente, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos. COMPROMISOS O TAREAS: enumere y relacione todas las tareas y/o compromisos que sean fijados en el desarrollo de la reunión, especificando la fecha en que se debe dar cumplimiento y el responsable de llevarlas a cabo. Si se programa una nueva reunión debe incluirse dentro de los compromisos. Ejemplo: Tareas (Compromiso adquirido en el marco de la reunión) Fecha (Prevista para cumplir la tarea) Responsable (Nombre del responsable de la tarea):

- 1) Convocar próxima reunión.
- 2) Realizar cuadro comparativo de propuestas.
- 3) 15 enero de 2020 15

MARTÍN EMILIO SANCHEZ.

JORGE TADEO LOZANO RUEDA.

FIRMA. El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial de cuatro (04) a seis (06) renglones a partir de la última línea del acta. El cargo se anota a interlineación sencilla del nombre, con mayúscula inicial y centrado con respecto del nombre. Toda acta lleva las firmas de los responsables, de las cuales mínimo dos (02) aparecen en la página donde finaliza el texto. Siempre que se trate de reuniones de consejos o comités deberán firmar el acta solamente el presidente o coordinador del organismo o su delegado y el secretario; cuando se requiera la firma de todos los asistentes, se anexa al acta el listado con sus correspondientes firmas, ejemplo: MARTÍN EMILIO SÁNCHEZ VALENCIA., JORGE TADEO LOZANO RUEDA, Secretario.

Cuando se elaboren actas para dejar constancia de otra clase de reuniones administrativas, los nombres y cargos de los firmantes autorizados se reparten de manera que el de mayor jerarquía quede contra el margen izquierdo y el que le sigue en el mismo renglón hacia la derecha. En caso de varios firmantes, sus nombres se escriben de cuatro (04) a seis (06) interlíneas uno del otro, distribuidos por pares. Si el número de firmas es impar, la última se centra. Ejemplo:

GLOSARIO

Para los efectos del presente manual se entiende por:

ARCHIVO ELECTRÓNICO. Es el conjunto de documentos electrónicos, producidos y tratados archivísticamente, siguiendo la estructura orgánico-funcional del productor, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión.

COMUNICACIONES INSTITUCIONALES. Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

CORRESPONDENCIA EXTERNA RECIBIDA. Son las comunicaciones oficiales de carácter institucional, recibidas por medio del servicio de mensajería o entrega personal, con destino a los funcionarios o dependencias de la alcaldía.

CORRESPONDENCIA EXTERNA DESPACHADA. Es la que se produce en la alcaldía de manera oficial, dirigida a otras entidades, particulares o a funcionarios de la misma localizados en otras ciudades.

CORRESPONDENCIA INTERNA. Son las comunicaciones que competen al objeto misional de la alcaldía para ser tratadas entre las dependencias de la misma, es decir, que su confidencialidad es de carácter institucional. Correspondencia personal; son todas aquellas comunicaciones de carácter privado que llegan a la entidad, a título personal, citando o no el cargo del funcionario o empleado. No generan trámites para La Alcaldía de Quibdó - Chocó, .

DIGITALIZACIÓN. Información que se encuentra almacenada de manera análoga o real (papel, cassette, cinta) y que es transformada en una imagen digital, en el que cada elemento queda codificado en un determinado número de bits y solo puede ser interpretado por un computador.

DOCUMENTO. Proviene del griego Docere “instruir”, de él, se deriva la palabra Documentum que significa “Con lo que alguien se instruye” hoy día “Con lo que alguien se informa”.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO. Es un conjunto de datos producidos por una persona o entidad, que mediante herramientas computacionales pueden ser almacenados, recuperados, presentados, modificados, y que facilitan el manejo de información de una entidad u organización. Documento electrónico de archivo, es el registro de 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. 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.

GESTIÓN DOCUMENTAL. Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su consulta, conservación y utilización, aplicando principios de racionalización y economía.



MEMORANDO. Proveniente del latín, significa “algo que hay que recordarse o tener en memoria”, escrito que se usa para intercambiar información entre diferentes departamentos de una empresa, con el propósito de dar a conocer alguna recomendación, indicación, instrucción, disposición, etc.

RADICACIÓN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES. 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. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

REGISTRO DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES. 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.



Anexo 1. NORMATIVIDAD

A) CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Las normas de origen constitucional que orientan la gestión documental del Estado y de las instituciones privadas que cumplen funciones públicas, son las siguientes:

Artículo 8. Es obligación del Estado y de las personas proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.

Artículo 15. Todas las personas, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.

Artículo 20. Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

B) LEYES Y ACUERDOS REGLAMENTARIOS. Ley 80 de 1989: Por la cual se crea el Archivo General de la Nación, se establece el sistema nacional de archivos y se dictan otras disposiciones. Ley 527 de 1999: Por medio del 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. Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el Sistema de Gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras del servicio.

Decreto 4124 de 2004: por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, y se dictan otras disposiciones relativas a los Archivos Privados.

Acuerdo 060 del 2001: por medio del cual el Archivo General de la Nación establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. En este acuerdo se establecen los lineamientos y procedimientos que permiten a las Unidades de Correspondencias, cumplir con los programas de Gestión Documental, para la producción, elaboración, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

BASES LEGALES

Constitución Política de Colombia/91

Ley 4 de 1913: Obligación de entregar y recibir inventariados los documentos de archivo

Ley 80 de 1989: Creación del Archivo General de la Nación.

Ley 9 de 1989: Ventas bienes inmuebles

Ley 80 de 1993: Estatuto de Contratación Administrativa

Ley 87 de 1993: Normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado

Ley 100 de 1993: Seguridad Social

Ley 190 de 1995: Estatuto anticorrupción

Ley 594 de 2000 “Ley General de Archivos de Colombia”

Ley 734 de 2002: Código Disciplinario único

Ley 789 de 2002: Reforma Laboral

Ley 797 de 2003: Reforma Pensional

Decreto 01 de 1984 – Congreso de la República: Código Administrativo

Decreto 624 de 1989: Uso de medios magnéticos en la información tributaria

Decreto 1798 de 1990: Conservación de libros y papeles de los comerciantes (Art. 31)

Decreto 855 de 1994 – Ministerio Obras Públicas: Reglamentario Ley 80/93. Ofertas para la contratación pública (Art.3)

Decreto 856 de 1994: Libros y archivo del Registro único de proponentes

Decreto 2150 de 1995 – Ministerio de Justicia: Antitrámites.

Decreto 1094 de 1996: Facturas electrónicas

Decreto 1436 de 1998: Reglamentario Ley 80/93

Decreto 1571 de 1998: Archivos de Historias Laborales (Art.12).

Decreto 2170 de 2002 – Dpto. administrativo Nacional de Planeación: Reglamentario Ley 80/93

Decreto 510 de 2003: Reglamentario Ley 797/03

Acuerdo 07 de 1994 del A.G.N.: Reglamento General de Archivos.

Acuerdo 09 de 1995 del A.G.N.: Reglamenta la presentación de las Tablas de Retención Documental al Archivo General de la Nación.

Acuerdo 12 de 1995 del A.G.N.: Modificación de la parte I del Acuerdo 07 del 29 de junio de 1994

Acuerdo 02 de 1996 del A.G.N.: Adiciona el Acuerdo 12 de 1995, que modifica el Acuerdo 7 de 1994

Acuerdo 011 de 1996 del A.G.N.: Establece criterios de conservación y organización de documentos.

Acuerdo 060 de 2001 del A.G.N.: Establece pautas para la administración de las comunicaciones oficiales

Acuerdo 042 de 2002 del A.G.N.: Establece los criterios para la organización de los archivos de gestión

Circular 04 de 2003 del A.G.N.: Organización de las Historias Laborales

Art. 54 Código de Comercio: Obliga a dejar copia fiel de la correspondencia, por cualquier medio que asegure la exactitud y duración de la copia.

Art. 60 C. de Cio.: Los libros y papeles de comercio deberán ser conservados por 20 años si no están digitalizados y por 10 si lo están.