

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES

GESTIÓN DOCUMENTAL

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

1. OBJETO

Establecer los lineamientos, para la gestión de las comunicaciones oficiales institucionales, tendientes a unificar la elaboración, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos producidos y recibidos por la Universidad Autónoma del Caribe.

2. DEFINICIONES

2.1 ARCHIVO: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia También se puede entender como la institución que ésta al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura.

2.2 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 institución pública o privada, en el transcurso de su gestión.

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

2.4 COMUNICACIONES EXTERNA ENVIADA. Es la que se produce en la Universidad de manera oficial, dirigida a otras entidades, particulares o a funcionarios de la misma localizados en otras ciudades

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

2.6 COMUNICACIONES INTERNA: Son las comunicaciones que competen al objeto misional de la Universidad, para ser tratadas entre las dependencias de la misma, es decir, que su confidencialidad es de carácter institucional.

2.7 COMUNICACIONES 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 Universidad Autónoma del Caribe.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

2.8 DIGITALIZACIÓN. Información que se encuentra almacenada de manera análoga (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 interpretada por un computador.

2.9 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”. Información registrada, cualquiera que sea su forma o el medio utilizado

2.10 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.

2.11 DOCUMENTO ELECTRONICO DE ARCHIVO. Registro de la información generada, recibida, almacenada, y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad en razón de sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos

2.12 DOCUMENTO ORIGINAL. Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.

2.13 DOCUMENTO PÚBLICO. Es el producido o tramitado por el funcionario público en ejercicio de su cargo o con su intervención.

2.14 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.

2.15 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.

2.16 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

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

2.17 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.

3. CONTENIDO

3.1 NORMATIVIDAD

El presente manual se ha elaborado bajo las normas vigentes, contempladas en la Constitución Política de Colombia, en las normas reglamentarias expedidos por el Archivo General de la Nación, en las normas técnicas expedidas por el ICONTEC y acorde con las funciones establecidas en la estructura orgánica de la Universidad Autónoma del Caribe.

3.2 POLÍTICAS

Los lineamientos bajo los cuales se ejecuta el presente manual guía en la Institución son:

- a) La Universidad Autónoma del Caribe dispone de personal de mensajería interna, adscrita a la Coordinación de Gestión documental; cuyo personal debe estar capacitado para desarrollar las labores de recibo y envío de las comunicaciones institucionales, así como tramitar y controlar el servicio de mensajería interna y externa, con el fin de facilitar la atención de solicitudes presentadas por los usuarios tanto internos como externos y las comunicaciones expedidas por la Universidad.
- b) La recepción física de las comunicaciones se realiza en el horario de oficina establecido por la Universidad Autónoma del Caribe, y acorde con sus necesidades.
- c) Las comunicaciones oficiales institucionales internas, deben realizarse por medio del sistema electrónico de correspondencia, es decir, correo electrónico institucional; no se permite el envío de correspondencia interna impresa o fotocopiada, salvo que se requiera para fines legales o de conservación documental; en tales casos, se imprime solo un original, el cual reposa en la oficina que lo elabora o expide.
- d) Todos los empleados de la Universidad deben conocer y aplicar las normas sobre elaboración de correspondencia. Cada dependencia designa por lo menos un empleado para realizar la elaboración, recepción y trámite de la correspondencia; así mismo, debe permanecer actualizado en normas de redacción y procesos archivísticos.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- e) En caso de presentarse alguna observación o consulta sobre la correspondencia, el empleado encargado de la gestión documental de la dependencia debe comunicarse con la Coordinación de Gestión Documental para su aclaración.

3.3 RESPONSABILIDADES

- **Secretaría General**, es responsable de dirigir, coordinar y controlar las funciones del sistema de gestión documental y la organización de los archivos de las unidades o dependencias de la Universidad.
- **Coordinador de Gestión documental**, por asegurar la gestión oportuna de la documentación externa e interna de la Universidad y de velar por el cumplimiento y actualización de este Manual.
- **Auxiliares de archivo y Mensajeros:** por velar por la seguridad, confidencialidad, integridad y conservación de la información como parte del patrimonio documental de la Universidad Autónoma del Caribe.
- **Líderes de unidades administrativas y académicas**, son responsables de garantizar el buen manejo y la integridad de los documentos, mientras permanezcan bajo su cuidado. Así como designar al personal responsable de realizar labores archivísticas en aquellas áreas que no cuenten con auxiliares de archivo o administrativos.
- **Todos los empleados** son responsables de elaborar, recibir y gestionar la documentación conforme a las normas de calidad y a los parámetros establecidos por la Universidad Autónoma del Caribe, en el presente Manual.

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

El Artículo Tercero del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación, determina que las entidades deben establecer conforme a su estructura organizacional, la Unidad de Correspondencia. En este sentido la Universidad Autónoma del Caribe, dentro del proceso de Gestión Documental tiene las siguientes directrices:

4.1 SERVICIOS

La Coordinación de Gestión Documental presta los siguientes servicios:

- Gestión de las comunicaciones oficiales internas de la Universidad (recepción, radicación y distribución).

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- Digitalización de la documentación.
- Capacitación y soporte permanente a los funcionarios de la Universidad en el manejo de las normas y procesos de gestión documental.

4.2 FUNCIONES

- Registrar la entrega de correspondencia externa e interna, señalando la fecha, hora de su recibo y firma de la persona que recibe el (los) documento(s).
- Diseñar estrategias para salvaguardar la correspondencia y asegurar que llegue a su destinatario.
- Planificar y ejecutar diariamente la distribución de la correspondencia a las diferentes dependencias de la Universidad.
- Reportar a la Secretaria General las anomalías que se presenten en el desarrollo de las funciones.
- Velar por el cumplimiento de sus funciones e implementar los correctivos necesarios.
- Realizar evaluaciones sobre el funcionamiento de la dependencia, identificar las áreas críticas y elaborar el respectivo plan de mejoramiento.
- Rendir informes periódicos al Secretario General sobre la ejecución del desarrollo del servicio de Correspondencia, señalando los logros y dificultades presentadas, según sea el caso, en los formatos que para el efecto se establezcan.

5. NORMAS PARA ELABORACIÓN DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES

Las comunicaciones institucionales de la Universidad Autónoma del Caribe deben cumplir con las siguientes normas para su elaboración:

- Redacción con terminología clara, cortesía, concisión, precisión, sencillez y buena ortografía.
- Encabezar las circulares, memorandos, oficios, constancias, acuerdos, resoluciones, certificaciones, comunicaciones externas, con el logotipo de la Universidad.
- Verificar que todos los datos del destinatario sean correctos en cuanto a dirección, nombre, cargo y, empresa.
- Para la generación de comunicaciones institucionales externas, 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 de puntuación, no debe tener borrones, tachones ni enmendaduras.
- Al usar las mayúsculas sostenidas, se debe tener en cuenta:
 - Utilizarlas para resaltar algún dato sin exagerar su uso.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- Hacer uso de las tildes
- No dividir las palabras.

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 no es correcto 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.

l) Se debe escribir a una interlínea o espacio entre renglones y a dos entre párrafos.

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

m) 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.

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

- Utilizar papel membretado solo en la primera página.
- La calidad, el color y el tamaño del papel deben ser los mismos en todas las hojas.
- Deben numerarse la totalidad de las hojas y en la hoja final, donde se registran las firmas, debe contener como mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida.
- 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 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.
- En caso de terminarse la hoja antes de finalizar un párrafo completo, se dejan mínimo dos renglones en esta y dos en la siguiente hoja.

5.1 PRESENTACIÓN

Las características que deben cumplir en la presentación la comunicación institucional de la UAC son:

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- a) Para la elaboración de las comunicaciones institucionales de la UAC, se debe dar cumplimiento a los formatos, modelos y normas establecidas en el presente Manual.
- b) Tener en cuenta 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.
- c) Las comunicaciones institucionales deben conservar los siguientes márgenes:
 - Margen Superior 4 cm
 - Margen izquierdo 4 cm
 - Margen Inferior 3 cm
 - Margen Derecho 3 cm
- d) La distribución del espacio dentro la comunicación institucional, debe conservar la simetría y armonía para hacer agradable su presentación, lectura y comprensión.
- e) No usar resaltador, notas al margen, rayas, subrayados u otros escritos que afecten la preservación del documento.
- f) Las grapas deben colocarse en el extremo superior izquierdo, en forma diagonal para facilitar la lectura del documento.

5.2 USOS DE LETRA, TINTA Y PAPEL

Las características que deben cumplir la comunicación institucional referente al tipo de letra, tinta y papel de la UAC son:

- a) Se debe utilizar letra Arial, tamaño 12, con el fin de facilitar el proceso de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) al momento de su digitalización.
- b) La tinta debe ser de color negro, con el fin de garantizar y mantener la nitidez del documento.
- c) Para las firmas de los documentos solo se debe utilizar tinta negra.
- d) No usar papelería con membrete pre-impreso para memorandos, comunicaciones internas y copias de comunicaciones externas.
- e) Las hojas con membretes se usan solo para asuntos institucionales.
- f) Se empleará una sola cara de papel, excepto en asuntos judiciales o disciplinarios, para los cuales existen disposiciones especiales.
- g) Usar papel bond color blanco para el original y para las copias cuando sea necesaria su impresión.
- h) Los tamaños de papeles a usar son: oficio 21 x 32.5 centímetros y tamaño carta 21 x 28 centímetros.
- i) El papel tamaño oficio se utiliza en aquellos documentos tales como acuerdos, resoluciones, actas y documentos que por su extensión justifiquen la utilización de esta clase de papel.
- j) No usar papel químico para realizar documentos de cualquier especie, con el tiempo la información se borra en esta clase de papel.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	

5.3 NORMAS GENERALES

Las normas generales para las comunicaciones institucionales referentes a su firma:

- **Funcionarios autorizados para firmar comunicaciones institucionales (documentos, informes de gestión, autoevaluación, acreditación; planes de desarrollo, planes de mejoramiento, resoluciones, manuales de procedimientos. Estatutos, acuerdos, resoluciones, Decretos):**

Están facultados para expedir y firmar las comunicaciones institucionales: el Rector, los Vicerrectores, Decanos, directores, Jefes y Coordinadores de unidades administrativas de la Universidad Autónoma del Caribe 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, puede firmar otro funcionario, el cual debe ser autorizado para tal fin y en este caso antepondrá a la firma:

PAT: Por Ausencia Transitoria

POS: Por Orden Superior

PP: El poder te es delegado para firmar

Cuando la firma de quien expide un documento institucional requiera ser autenticada, Secretaría General dará fe de la autenticidad, tanto de la firma, como del cargo del funcionario que firma el documento.

Al finalizar el texto del documento, se debe realizar una nota en letras mayúsculas, enunciando el siguiente contenido:

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE, HACE CONSTAR QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE ES AUTÉNTICA, Y CORRESPONDE AL DOCTOR(A) XXXXX QUIEN DESEMPEÑA EL CARGO DE XXXX, EN ESTA INSTITUCIÓN.

SE FIRMA EN BARRANQUILLA., A LOS (DÍAS EN LETRAS Y NÚMERO) DIAS DEL MES DE (MES EN LETRAS) DE 201X.

NOMBRE DEL SECRETARIO GENERAL
Secretario General

- **Copias para diferentes destinatarios con igual contenido**

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

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).
- b) Cuando se generen copias para conocimiento de otras áreas de la Universidad, se debe enviar a través de la mensajería interna (personal designado por la Coordinación de Gestión Documental) y/o correo electrónico y no generar impresiones del documento.

Para comunicaciones internas:

- a) No se generan impresiones ni fotocopias.
- 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 de mensajería interna (personal designado por la Coordinación de Gestión Documental) y/o correo electrónico.

• Destinatarios de las copias informativas:

- a) Los destinatarios se relacionan a dos interlíneas del firmante o a dos interlíneas de los anexos, si los tiene.
- b) Para cinco o menos destinatarios, relacionar en la misma comunicación así: Copia: Nombre, cargo o solamente cargo. EJ:
Copia: Señor Efraín Monsalve, Gerente Banco Uniautónoma del Caribe S.A
Señor Gabriel Erazo, Gerente Regional, Útiles y más Útiles de Colombia S.A.
- c) Para comunicaciones externas se recomienda enviar las copias informativas por correo electrónico y relacionar los destinatarios, así: copia: nombre, correo electrónico.
- d) Cuando son más de cinco (5) destinatarios, no se relacionan en la misma comunicación; se elabora un listado con los destinatarios y se anexa al consecutivo de la oficina productora del documento, para dejar constancia a quienes se les envió.

• Identificación y numeración de las comunicaciones:

Las oficinas encargadas de controlar los actos administrativos y comunicaciones institucionales, que se elaboren al interior de la Universidad, atienden las consultas y reportes de los mismos y observan los siguientes aspectos:

- a) Los memorandos pre-impresos, certificaciones y constancias no se numeran.
- 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.
- 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) 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 14.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

Los oficios y memorandos se deben numerar así:

- Los primeros caracteres identifican el número consecutivo interno de cada oficina (será el código del centro de costo asignado por contabilidad) Ej.: 001
- El siguiente carácter debe ser un guion (-) sirve de separación
- Luego del guion se agregan 4 dígitos que corresponden al año en que se genera la comunicación, Ejemplo 2019
- El siguiente carácter debe ser un guion (-) sirve de separación
- Luego se agregan 4 dígitos que corresponden al consecutivo

Ejemplos de numeraciones:

001-2019-0082: Comunicación institucional de la dependencia 001, generada en el año 2019.

• Imagen Corporativa

Para todos sus efectos se debe hacer buen uso de los símbolos institucionales aprobados por la Universidad, los cuales están establecidos en el manual guía de imagen corporativa; su utilización en los documentos institucionales es la expresa en el presente manual y no está permitido hacer modificaciones en sus colores, contenidos y formas.

• Técnicas de impresión

- 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) 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, 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 No.13 (octubre 12 de 1999) del Archivo General de la Nación, no se debe utilizar micropunta o bolígrafos de tinta húmeda. Estos bolígrafos por la clase de colorantes y solventes que contienen son solubles en agua, tienden a expandirse, pierden 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. Grupo Laboratorio de Restauración Concepto Técnico, Diciembre 10 de 2004).

• Frases de cortesía

Las comunicaciones generadas por la Universidad Autónoma del Caribe, deben caracterizarse por, trato amable y cortés.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	

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

a) SALUDO

- ✓ Respetado (a) doctor(a):
- ✓ Apreciado doctor (a):
- ✓ Respetado (s) señor (es):
- ✓ Presento un cordial saludo
- ✓ Distinguido Monseñor:
- ✓ Respetado Rector:
- ✓ 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 (fecha del documento), me permito...
- ✓ Agradecemos su participación en ...
- ✓ Con referencia a su escrito del día (citar fecha del documento).

c) PETICION RESPUESTA

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

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.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

5.4 RECEPCIÓN

- a) Al momento de recibir las comunicaciones se debe dejar constancia de la fecha y la hora de recibido, así como el nombre legible de la persona que recibe y la firma.
- b) Las comunicaciones externas de carácter institucional que lleguen a la Universidad son verificadas, recibidas, radicadas y distribuidas por los funcionarios encargados de la mensajería interna.
- c) Todas las comunicaciones institucionales recibidas externas o internas, deben ser registradas en el Sistema de Información de Correspondencia (si lo hay), de lo contrario se registra en los libros o formatos establecidos.
- d) La correspondencia externa recibida que tenga carácter confidencial se envía a la dependencia y/o facultad correspondiente sin ser abierta, igualmente se radica en el Sistema de Información de Correspondencia (si lo hay), de lo contrario se registra en los libros o formatos establecidos.
- e) Los documentos de carácter Jurídico, como acciones populares, tutelas, derechos de petición o cualquier otro proceso legal con términos de cumplimiento que cursen en contra de la Universidad, deben ser remitidos a la Dirección Jurídica y/o Secretaría General, según el caso.
- f) Las facturas y cuentas de cobro enviadas por los proveedores deben radicarse y enviarse a la Dirección Financiera de la Universidad.
- g) La correspondencia personal es recibida, más no radicada en el Sistema de Información de Correspondencia (si lo hay), se radica en los libros o formatos establecidos; su distribución se realiza en los horarios establecidos para los recorridos de distribución de correspondencia.
- h) No se reciben documentos que tengan relación directa entre estudiantes y docentes como: exámenes, trabajos y otro que presente la misma índole.
- i) Los documentos como periódicos, folletos, afiches, muestras de libros, tarjetas de invitación, boletines, catálogos, formatos y revistas, no se ingresan al Sistema de Información de Correspondencia (si lo hay), se registran en los libros o formatos establecidos, para su posterior entrega.

5.5 TRÁMITE O DISTRIBUCIÓN

- a) La distribución de las comunicaciones se realiza a través de la Mensajería Interna, la cual cuenta con un cronograma de recogidas y entregas de comunicaciones a los empleados de la Universidad.
- b) Determinar la forma más eficiente para hacer entrega de las comunicaciones, en términos de celeridad. Para tal efecto cuenta con los medios de mensajería electrónica, mensajería interna y servicios de correo nacional e internacional cuando se requiera.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- c) Los documentos externos son recibidos en el área de recepción por personal adscrito al proceso de gestión documental.
- d) Los documentos son entregados al mensajero interno mediante planilla, la cual debe ser firmada por este.
- e) El mensajero interno radica en planilla la documentación que va a distribuir en las diferentes áreas de la universidad.
- f) El mensajero interno lleva la documentación a las diferentes áreas de la universidad teniendo en cuenta el itinerario mensajero.
- g) Los documentos que, por error, sean remitidos a una oficina diferente a la destinataria, deben ser reportados inmediatamente a la Coordinación de gestión documental, quien lo tramita debidamente con el fin de no dilatar los procesos institucionales.
- h) Las unidades administrativas deben planear la entrega de comunicaciones institucionales tanto externas como internas, para realizar su trámite oportunamente y asegurar, para esto es necesario ceñirse al cronograma de entrega y recogida de documentos.
- i) La documentación será recogida por los mensajeros internos, 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.
- j) La Coordinación de gestión documental, no asume las consecuencias de las diligencias que no se pudieran realizar oportunamente por falta de planeación o coordinación de las oficinas responsables de la gestión.

5.6 SERVICIO DE CORREO

- a) El Usuario interno de la UAC debe 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; los sobres deben entregarse abiertos.
- b) Especificar y comunicar la clase de envío: entrega personal, correo ordinario, correo certificado.
- c) Los funcionarios deben hacer uso del servicio de mensajería exclusivamente para asuntos institucionales.

5.7 COMUNICACIONES VÍA CORREO ELECTRÓNICO

a) Redacción del asunto:

Se debe revisar la bandeja de entrada de correos, 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 clara al destinatario antes de abrirlo, ejemplo:

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	

Podrá decir:

“Citación reunión Comité de Compras” “Recordamos reunión seguimiento a metas” “Cancelación reunión de presupuesto”
“Respuesta caso Estudiante Juan López”

b) Un correo por temas

Se debe elaborar y enviar 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 para este tipo de correspondencia no requiere necesariamente el formato de espacios y presentación que usualmente tiene un comunicado impreso, por lo tanto, debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- La fecha y la hora se pueden obviar, por cuanto los correos van acompañados de esta información.
- Cuando el correo va dirigido a una persona fuera de la Universidad, debe especificar su nombre, cargo y entidad.
- Suprimir espacios de separación innecesarios entre párrafos.
- Para hacer énfasis en los datos específicos, puede usarse asteriscos o comillas.
- 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.
- Evite usar múltiples colores y/o tipos de letra, recursos gráficos como emoticones y combinaciones de signos de puntuación.

d) Recomendaciones generales:

- Revisar el correo electrónico diariamente mínimo dos veces (mañana y en la tarde).
- La información del correo y los documentos adjuntos no deben ser impresos, salvo casos estrictamente necesarios.
- El correo electrónico institucional, solo se utiliza para las actividades propias de la Universidad Autónoma del Caribe.
- Una forma de mantener buenas relaciones con las personas que emiten correos es respondiendo de inmediato o antes de 24 horas de haber recibido el mensaje, si deja para contestarlo después del tiempo estipulado, el remitente puede asumir que su mensaje no fue recibido o que está siendo ignorado.
- No utilice lenguaje informal en los mensajes institucionales y evite tutear. Los mensajes por correo electrónicos deben caracterizarse por modales de respeto y cortesía.
- Antes de enviar el correo, verifique los datos del destinatario y la dirección de correo electrónico; normalmente los correos que no llegan a su destino es por errores en la digitación del correo.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

Para facilitar la recuperación, y consulta de los correos electrónicos, se debe generar una carpeta electrónica de las comunicaciones enviadas y/o recibidas por este medio, debidamente organizado e implementado de acuerdo con las tablas de retención documental que defina la Universidad.

Para el envío de mensajes masivos por correo electrónico, se puede solicitar la creación del grupo específico a la oficina de Sistemas.

5.8 ORGANIZACIÓN DE LOS ARCHIVOS ELECTRONICOS EN LAS OFICINAS

Para asegurar la conservación de archivos electrónicos, en todos los equipos de cómputo, de la Universidad Autónoma del Caribe, debe crearse en el disco duro una carpeta preferiblemente en la unidad C:\, denominada Comunicaciones Institucionales; dentro de ésta, debe crearse una carpeta para cada año y en ella dos subcarpetas una para externa y otra para interna.

6. COMUNICACIONES INSTITUCIONALES PARA USO DE LA UNIVERSIDAD

6.1 COMUNICACIONES INTERNAS

Denominamos comunicaciones institucionales internas a la documentación generada por las diferentes unidades académicas y administrativas de la Universidad, que facilitan la gestión y el desarrollo de los procesos institucionales.

Las comunicaciones institucionales internas deben enviarse por el Sistema electrónico de Correspondencia implementado por la Universidad (correo electrónico).

- **ESTILO DE CARTAS.** 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 emitida por la Universidad; este 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 institucionales 100%, blanco y negro 100%.

Nota 1: La imagen institucional es regulada por el Manual Guía de Imagen Corporativa vigente.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- **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 se debe abreviar la fecha porque se presta a confusión; 1/8/06, lo anterior puede significar 1 de agosto o enero 8 de 2006. No es de buen gusto abreviar los meses del año; éstos siempre se escriben con letra minúscula. Ejemplo: Barranquilla, 1 de agosto de 2006.

- **ASUNTO.** Es el resumen del tema de la comunicación institucional, expresada en máximo cinco palabras, con mayúscula inicial y sin subrayar.
- **LÍNEAS ESPECIALES.** Pueden incluirse líneas adicionales después del remitente, para dejar constancia de anexos, copias o identificación del transcriptor. Las normas para líneas especiales aplican para todas las comunicaciones, las más importantes son: visto bueno, anexos, copias, identificación de elaboración.
- **VISTO BUENO.** Si se requiere que vaya un visto bueno en la comunicación, este 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.** La palabra Anexo o Anexos: se debe escribir contra el margen izquierdo, 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 de anexos que lleva la comunicación, ejemplo:

Anexo: (1) un listado de Empleados.
 Anexos: (2) un folleto y un USB.

- **COPIA.** Esta se ubica a dos renglones o interlíneas del firmante o de la línea de anexo (si lo hay), se escribe la palabra Copia contra el margen izquierdo, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). A dos espacios se relacionan los destinatarios a los cuales se les envía copia, 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

Elaborado por: Corresponde al nombre y cargo que identifica al funcionario que prepara elabora el documento.

Ejemplo:

Elaborado por: Saray Mercado Tovar, Secretaria Principal

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

6.1.1 Circular

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

Características

- a) No se emplea saludo.
- b) Destinatario de una circular: siempre es un grupo.
- c) El texto debe ser redactado en tercera persona del singular.
- d) Es impresa en papel bond con membrete, preferiblemente en tamaño oficio, teniendo en cuenta la extensión del texto.
- e) Pueden ser firmadas por el Rector, Vicerrectores, Secretario General, Directores de Departamento y Decanos (para la facultad a la que este adscrito).

Contenido y Distribución de la Circular

- **DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO.** A partir del margen superior, de dos a tres 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 a tres interlíneas del número (referencia).
- **DESTINATARIO.** A tres interlíneas de la fecha y contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenido, se escribe el grupo destinatario de la circular. En estilo bloque.

Ejemplo: PARA DECANOS Y DIRECTORES DE PROGRAMAS

ASUNTO. A tres renglones del grupo destinatario, se escribe la palabra Asunto, con mayúscula inicial y seguida de dos puntos (:),

Ejemplo:

Asunto: Asistencia a Ceremonia de Grados

- **TEXTO.** Se inicia de tres a cuatro interlíneas del asunto, si lo hay, si no existe el asunto, se iniciará a cuatro interlineas del destinatario. Se escribe a interlineación sencilla y doble entre párrafos. En circulares de poca extensión se puede utilizar la interlineación de uno y medio. Se redacta en tercera persona del singular o en primera del plural, ejemplo:

La Secretaria General se complace en comunicarles....

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- **DESPEDIDA.** Se escribe a dos interlíneas del texto, contra el margen izquierdo tanto en estilo bloque como en estilo bloque extremo. Se utiliza frase de cortesía, seguida de coma o punto.

Ejemplo: Cordialmente,

- **REMITENTE.** Se sitúa a cuatro interlíneas después de la despedida, en mayúscula sostenida. El cargo de la persona que emite la circular se anota a una interlínea del nombre, con mayúscula inicial, contra el margen izquierdo. Se firma a mano.

6.1.2 Memorando

Comunicación escrita, breve y concisa, su uso es de carácter interno y facilita los trámites requeridos entre las diferentes unidades administrativas y académicas, para lograr el desarrollo de los procesos institucionales.

El memorando es de carácter interno, para facilitar los trámites entre las unidades administrativas, así mismo es usado para dirigirse a los empleados de la Universidad, que sean del mismo o inferior nivel jerárquico; cuando se requiera enviar comunicaciones a niveles jerárquicos superiores, debe usarse el formato de comunicaciones internas.

Contenido y Distribución del Memorando

Para las comunicaciones oficiales internas, se debe incluir la imagen del logotipo de la Universidad, en el archivo digital; el logo se debe usar solo en la primera hoja.

- **DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO.** A partir del margen superior, a tres interlíneas se ubica la palabra MEMORANDO, en mayúscula sostenida y centrada.
- **NÚMERO.** Se escribe tres interlíneas de la palabra MEMORANDO, la numeración es consecutiva y debe corresponder con la nomenclatura establecida para la dependencia.
- **FECHA.** Se escribe a dos interlíneas del número, consta del nombre de la ciudad de origen, separado con coma y en el mismo renglón la fecha de envío (día, mes, año).
- **PARA:** Se ubica a tres interlíneas de la fecha, contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, seguido de dos puntos (:). Al frente se anotan los datos del destinatario, con mayúscula inicial.
- **DE:** Se ubica a dos interlíneas de la palabra PARA, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:). Al frente se anotan los datos del remitente, con mayúscula inicial.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- **ASUNTO:** Se ubica a dos interlíneas de la preposición DE, en mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:).
- **TEXTO:** Se inicia en la tercera interlínea del ASUNTO, contra el margen izquierdo, el texto, se debe justificar la totalidad de los párrafos del documento. Se deja una interlínea entre renglones y dos entre párrafos.

Su redacción es sencilla, clara, breve, directa y cortés. Se expresa en primera persona del singular o del plural.

Se trata sólo un tema por memorando. En los memorandos se utiliza tratamiento de usted.

- **DESPEDIDA:** Se escribe a tres interlíneas del texto, contra el margen izquierdo, tanto en estilo bloque extremo como en estilo bloque. Puede presentarse en dos formas: una expresión breve seguida de coma (,) o frase de cortesía terminada en punto(.).
- **REMITENTE:** El nombre del remitente se escribe de cuatro a seis interlíneas de la despedida, (depende de la extensión o cantidad de párrafos que contenga el documento), con mayúscula inicial. Si se utiliza el estilo bloque extremo, se ubica en el margen izquierdo y si es usado el estilo bloque, lo ubicaremos del centro del escrito hacia la derecha.

6.1.3 Certificaciones

Este documento acredita la autenticidad de un hecho, dato, información, firma o acto formal, emitido por la Universidad, con el cual se garantiza y confirma la información sobre una persona en particular, que tiene o tuvo relación con la Universidad.

Están autorizados para emitirlos: La Secretaría General, para certificación de títulos otorgados, actas de grado, notas académicas y firmas de las autoridades académicas y administrativas de la Universidad.

Se elabora en papel tamaño carta con el Logo de la Universidad.

6.1.4 Constancia

Pueden ser emitidas por el Departamento de Gestión del Talento Humano, para las constancias laborales y otras propias de la dependencia.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

Decanos, Directores y Jefes de unidades académicas y administrativas, para hacer constar información concerniente a su área.

Se elabora en papel tamaño carta con el logo de la Universidad.

6.2 CORRESPONDENCIA EXTERNA

6.2.1 Oficios

Contenido y Distribución.

Un oficio contiene tres elementos principales: encabezamiento, cuerpo y final.

ENCABEZADO

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 5.3 Normas Generales de este Manual, el cual se debe escribir de dos a tres interlíneas del margen superior.
- **CIUDAD Y FECHA.** De dos a tres espacios, se escribe la ciudad donde se origina el documento, seguido de una coma se escribe o se estampa la fecha.
- **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 a seis interlíneas a partir del lugar y fecha. Estos datos pueden ocupar hasta ocho líneas en interlineación sencilla sin sobrepasar la mitad del escrito, se insertan de la siguiente forma:
 - Tratamiento o título académico. 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.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- 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:

Director, Rector, Coordinador, Fiscal, 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.

Nota 2: 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.

Ejemplo:

Señor
PEDRO PEREZ ARIZA
 Gerente General
 Cartas Externas S.A
 Calle 110 Transversal 105 -85
 Bogotá, Colombia

- **ASUNTO.** Ubicado a tres interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay saludo independiente y a dos 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.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

Ejemplos:

Apreciado señor Rodríguez; Respetados señores; Respetado señor Rector.

Después del saludo se escriben dos 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 Irma;preciado economista Cardona.

En caso de usarse el saludo debe ser escrito a tres interlíneas de los datos del destinatario cuando no hay asunto, o a dos 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 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 o seis interlíneas o espacios de los datos del destinatario cuando no hay asunto, ni saludo y a dos o tres 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 interlíneas o espacios del texto, puede ser breve de una o dos 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 a seis 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.
- **SOBRES.** La oficina que elabora las comunicaciones diligencia 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 Arias, tamaño 11 o diligenciarlo en letra imprenta clara.

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.

Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

6.3 DISEÑO IMAGEN DE CARPETAS

a) Para la gestión documental de la correspondencia oficial tramitada, se debe abrir una carpeta física al inicio de cada año, diferenciando la correspondencia enviada de la recibida, debidamente marcadas de acuerdo con las tablas de retención documental que sean establecidas por la Universidad.

Cuando un tema específico por su importancia lo requiera, se abre una carpeta para tal fin, por ejemplo:

- Actas Comité de Financiero
- Actas Sala General
- Contrato por entidad y/o persona

Para la marcación de carpetas, se debe tener en cuenta los siguientes puntos:

- 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 dentro de la carpeta
- Número. Cuando se tienen varias carpetas del mismo tema se deben especificar de la siguiente manera: 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 y/o cronológicamente.
- Correspondencia interna recibida, por orden consecutivo y/o cronológico
- Correspondencia externa enviada, por el número consecutivo interno de la oficina
- Correspondencia externa recibida, por orden cronológico
- Si existe una carpeta y/o legajo con el tema de la correspondencia recibida, se deberá guardar en ésta.

6.4 PARTES DEL SOBRE

- **MEMBRETE.** Espacio al lado derecho superior destinado para el logotipo de la Universidad, preferiblemente preimpreso y espacio inferior en el que se indica la dirección, teléfonos y página web de la Universidad.
- **REMITENTE.** Ubicado al lado izquierdo superior, corresponde a la identificación de la dependencia, funcionario y/o cargo que origina el documento.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	<p align="center">MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES</p>		<p align="center">GD-PD-MG-02</p>
			<p align="center">Versión 2</p>
	<p align="center">21/04/2021</p>	<p align="center">Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental</p>	<p align="center">Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión</p>

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

Distribución del Sobre:

Rte.: Nombre completo del remitente
Cargo y oficina del remitente
Nombre de la Empresa
Dirección
Ciudad

Destinatario

Tratamiento (Doctor, Ingeniera, Economista)
NOMBRE COMPLETO
Cargo
Entidad
Dirección (nomenclatura y barrio)
Ciudad - (País si es para el exterior)

6.5 DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

Son los documentos de mayor orden jerárquico, corresponden a estos: 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 presente Manual.
- La impresión de los acuerdos y resoluciones deberá hacerse en letra tipo Arial, tamaño 12 y siempre en papel con membrete preimpreso.
- Para la impresión de los acuerdos y las resoluciones, se deben establecer las siguientes márgenes:

Superior 5.5 cm.
Inferior 4.5 cm.
Izquierdo 4 cm.
Derecho 3 cm.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento	

6.5.1 Acuerdos

Documento institucional inmodificable, en el que se deja constancia expresa de las decisiones colegiadas de carácter administrativo, concernientes a la estructura orgánica, asignación presupuestal, académicas de carácter reglamentario y otras que por su importancia o trascendencia resuelvan asuntos de fondo.

La autoridad competente para su expedición es Sala General y Consejo Directivo de la Universidad.

Los acuerdos administrativos son emitidos por el Consejo Directivo, 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 presidente y el secretario General.

Contenido y Distribución de los Acuerdos

- **DENOMINACIÓN.** Centrado, a una interlinea 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:

ACUERDO No. 921-01
15 de Octubre de 2015

- **ENUNCIADO.** Describe el objeto por el que se expide el acuerdo, ejemplo:

Por el cual se aprueba el calendario académico año 2016

- **ORGANISMO QUE EMITE.** Se debe escribir el nombre del organismo que expide el acuerdo, bien sea el Consejo Directivo el Consejo Académico y en la línea siguiente la norma legal o reglamentaria que lo faculta, ejemplo:

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

- **FACULTAD LEGAL:** Se debe escribir el nombre del organismo que emite seguido de la norma legal o reglamentaria que lo faculta para expedir el acuerdo, ejemplo:

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo xxx de la Ley xxx, el Decreto xxx de 2010, y **CONSIDERANDO.** Hace referencia a la justificación o las causas que motivan el acuerdo, deben relacionarse individualmente cada una en un párrafo y empezar por los de carácter legal.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- ACUERDA. A dos interlineas del último párrafo del considerando, se especifican las decisiones tomadas, cada párrafo debidamente enumerado, empiezan con la palabra Artículo en negrilla, seguido del número, punto y guion, así: Artículo 1º.-, Artículo 2º.-, Artículo 3º.-, En el último artículo se debe especificar la fecha en la cual comienza a regir las decisiones tomadas. A dos espacios del último artículo, en mayúscula sostenida la expresión:

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE,

A dos espacios la fecha en que se expide el acuerdo, ejemplo:

Artículo 5º.- El presente Acuerdo, rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Barranquilla, a los quince (15) días del mes de octubre de 2015.

- FIRMAS. A partir de la fecha de 3 a 5 interlineas, al lado izquierdo en mayúscula sostenida el nombre completo del Rector de la universidad y en la misma línea al lado derecho el nombre del Secretario General. Debajo de cada nombre y centrado, el cargo correspondiente, ejemplo:

NOMBRE DEL RECTOR

Rector

NOMBRE DEL SECRETARIO GENERAL

Secretario General

6.5.2 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.

Está facultado para expedirlas: el Rector

Contenido y Distribución

- AUTORIDAD QUE EMITE: Especifica el cargo de la persona que está expidiendo la resolución.
- 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, ejemplo:

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

**RESOLUCIÓN No. 001
20 de Enero de 2019**

- **ENUNCIADO.** Describe el objeto por el que se expide la resolución, ejemplo:

Por la cual se otorgan becas y medias becas para los estudiantes de la Universidad Autónoma del Caribe: En negrilla y centrado, el cargo de la persona que emite la resolución, seguido de la norma legal o reglamentaria que lo faculta para expedir la resolución, ejemplo:

El Rector de la Universidad Autónoma del Caribe

En uso de sus facultades estatutarias, conferidas en el acuerdo 16/2019 y **CONSIDERANDO.** Corresponde a la justificación, razones o causas que motivan la expedición de la resolución, deben relacionarse individualmente cada una en un párrafo y empezar por los de carácter legal.

- **RESUELVE.** A dos interlineas del último párrafo del considerando, se especifican las decisiones tomadas, cada párrafo debe estar debidamente enumerado, empiezan con la palabra Artículo en negrilla, seguido del número, punto y guion, así: Artículo 1º, Artículo 2º.

A dos espacios del último artículo, en mayúscula sostenida la expresión: **COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**, a dos espacios la fecha en que se expide el acuerdo, ejemplo:

Artículo 4º.- Copia de la presente resolución reposará en el archivo de la Secretaría General.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Barranquilla, a los veinte (20) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).

- **FIRMAS.** A partir de la fecha de 4 a 5 interlineas, al lado izquierdo en mayúscula sostenida el nombre completo del Rector y en la misma línea al lado derecho el nombre del Secretario General. Debajo de cada nombre y centrado, el cargo correspondiente.

 <p>UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE</p>	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
	21/04/2021		
	Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental	Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

6.5.3 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 Universidad Autónoma del Caribe y siempre que se quiera dejar constancia de asuntos institucionales que sean discutidos o expuestos y que resulta importante su registro y conservación.

CARACTERÍSTICAS

- Dejan constancia de los temas tratados en la reunión.
- Cada tema tratado debe resumirse de forma clara, concisa y precisa.
- Se redactan en tiempo pasado.
- No se deben iniciar con gerundio, ni redactar en lenguaje telegráfico.
- Las actas se pueden presentar impresas en papel bond tamaño carta o en libros debidamente numerados que se destinen para tal efecto.
- 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.

Contenido y Distribución

- **TÍTULO.** El nombre de la reunión y su naturaleza, se escriben centrados, en mayúscula sostenida, a tres interlíneas del logo de la Universidad, 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:

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE
CONSEJO DIRECTIVO**

**ACTA No.850
Abril 3 de 2019**

Acta No. 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.

ACTA No. 850

- **CIUDAD Y FECHA.** Contra el margen izquierdo, a tres interlíneas de la numeración del documento se escribe la ciudad, en mayúscula inicial, sin negrilla y seguida se anota la fecha en la cual se realizó la reunión y hora en que inició la misma, Ejemplo:

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- **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 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 interlíneas del título del tema se inicia el desarrollo del texto correspondiente, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos.

- **DECISIONES:** Contra el margen izquierdo y a dos renglones de la finalización del desarrollo de la reunión (temas tratados), enumere y relacione todas las decisiones y 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.
- **FIRMA.** El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a seis 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 aparecen en la página donde finaliza el texto.

Siempre que se trate de reuniones de consejos o comités debe firmar el acta solamente el Rector de la UAC y el Secretario General de la UAC; cuando se requiera la firma de todos los asistentes, se anexa al acta el listado con sus correspondientes firmas.

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 a seis interlíneas uno del otro, distribuidos por pares. Si el número de firmas es impar, la última se centra.

7. REFERENTES NORMATIVOS

- Constitución política de Colombia, (Artículo 8,15,20,23 y74)
- Ley 80 de 1989: Por la cual se crea 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.

 UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	MANUAL GUÍA DE CORRESPONDENCIAS Y COMUNICACIONES		GD-PD-MG-02
			Versión 2
			21/04/2021
Elaborado por: Coordinador de Gestión Documental		Revisado por: Profesional en Sistema de Gestión	Aprobado por: Coordinador de Planeación Estratégica y Mejoramiento

- 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.
- Decreto Rectoral 005 de junio 5 de 2018: Por medio del cual ajusta la estructura orgánica de la Universidad Autónoma del Caribe.
- Normas Técnicas Colombianas N.T.C.: Las cuales establecen reglas para la elaboración de documentación Comercial, algunas de ellas son: NTC 3393 para elaboración de cartas, 3234 para circular, 3397, 3394, entre otras.

8. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
GD-PD-MG-02-01	Itinerario mensajería	Físico	General	Archivo Gestión Documental	Coordinador de Gestión Documental	Permanente	
GD-PD-MG-02-02	Recibo o Documentos y/o Paquetes	Físico	General	Archivo Gestión Documental	Recepcionista/Coordinador de Gestión Documental	Permanente	
GD-PD-MG-02-03	Correspondencia Interna Entregada	Física / Electrónico	Restringido	PC / Archivo Gestión Documental	Mensajeros /Coordinador de Gestión Documental	Permanente	
GD-PD-MG-02-04	Inventario de Correspondencia Externa Recibida	Electrónico	General	Archivo Gestión Documental	Recepcionista / Coordinador Gestión Documental	Permanente	