




PROCESO DE RENOVACIÓN
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS



	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

ACUERDO No. 11 -21
17 de noviembre de 2021

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

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

CONSIDERANDO:

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

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


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

ACUERDA:

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

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

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

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


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



SANDRA TRUJILLO VÉLEZ
Presidente




MARIA MERCEDES VILLALBA
Secretaria General y Jurídica

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

Capítulo




Generalidades

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

1. INTRODUCCIÓN


La Fundación Universitaria Antonio de Arévalo – UNITECNAR es una institución privada de educación superior que cuenta con la Unidad de Archivo encargada de centralizar los procedimientos para el proceso de las comunicaciones, constituida para el manejo y la administración de los documentos producidos y recibidos, la cual depende de la dependencia de Secretaría General y Jurídica, y nuestro propósito fundamental es ofrecer un servicio ágil y eficiente a todas las Dependencias Administrativas y Facultades Académicas, por lo que se ha venido generando y gestionando la documentación institucional, bajo normas generales tácitas, pero no enmarcadas en una reglamentación, por lo que es necesario asumir políticas, normas y procedimientos que permitan la gestión documental.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

2. OBJETIVO

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

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

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021


3. ALCANCE

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

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

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

El alcance de la Tabla de Valoración Documental como elemento archivístico es proporcionar, el instrumento dentro del Programa de Gestión Documental que describe en forma sencilla y clara la totalidad del fondo acumulado y se convierte en la guía para la organización, selección y expurgo de los documentos, y se constituye en la base de las respectivas transferencias definidas en el cronograma anual para la Institución.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

NORMATIVIDAD

La Ley 594 de 2000., por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.


Decreto 514 de 2006 “Por el cual se establece que toda entidad pública a nivel Distrital debe tener un Subsistema Interno de Gestión Documental y Archivos (SIGA) como parte del Sistema de Información Administrativa del Sector Público.”

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

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


El Decreto 1.080 del 26 de mayo de 2015, reglamentó la función archivística y particularmente.

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

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021


DEFINICIONES

- ❖ **Archivo electrónico:** Se refiere al conjunto de documentos electrónicos que se recopilan naturalmente durante la operación en UNITECNAR, los cuales son publicados y procesados de acuerdo con la estructura orgánico- funcional de la Institución.
- ❖ **Comunicaciones oficiales:** Es aquella información recibida o generada durante el desempeño de funciones, procesos o actividades establecidas por la ley en el departamento, independientemente del método utilizado.
- ❖ **Comunicaciones oficiales enviadas:** Son todas aquellas comunicaciones producidas en cualquier dependencia de UNITECNAR y esa comunicación es enviada a otras entidades públicas, privadas y a personas naturales o jurídicas.
- ❖ **Comunicaciones oficiales recibidas:** Son aquellas comunicaciones que ingresan a la institución y pueden ser dirigidas a una entidad y/o; este tipo de comunicaciones pueden recibirse en la Institución a través de redes de correo electrónico o entregarse de forma física en recepción.
- ❖ **Comunicaciones internas y memorandos:** Son las comunicaciones que se producen entre servidores pertenecientes a diferentes áreas de proceso de una unidad durante el desarrollo de estas funciones.
- ❖ **Distribución de documentos:** Acciones para garantizar que los documentos lleguen al destinatario.
- ❖ **Documento Público:** Documento emitido por un funcionario público en ejercicio de funciones o intervención.
- ❖ **Documento electrónico de Archivo:** Es un registro de información creada, recibida, almacenada y transmitida electrónicamente que permanece en estos medios durante toda su vida; es producido por una persona física o jurídica como

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

parte de sus actividades y debe manejarse de acuerdo con las políticas y procesos de archivo.

- ❖ **Documento original:** Es una fuente primaria de información con todas sus características y cualidades que aseguran su originalidad e integridad.
- ❖ **Documento público:** Es lo que produce o procesa un funcionario en el ejercicio de sus funciones o por intervención.
- ❖ **Radicación de comunicaciones oficiales:** Procedimiento mediante el cual las unidades cuentan secuencialmente los mensajes recibidos o enviados, anotando la fecha y hora de recepción o transmisión, con el fin de formalizar el proceso y cumplir con los plazos establecidos.
- ❖ **Recepción de documentos:** Conjunto de acciones de control y verificación que debe realizar la institución para recibir los documentos que le envía una persona física o jurídica.
- ❖ **Registro de comunicaciones oficiales:** El procedimiento mediante el cual las entidades ingresan todos los mensajes producidos o recibidos en sus sistemas de correspondencia manuales o automatizados y registran información tal como: nombre de la persona y/o entidad que envía, nombre o código de la autoridad competente, número de radicado, incluido el nombre de la persona del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si se justifica).
- ❖ **Registro de ingreso de documentos:** Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.
- ❖ **Recepción de documentos:** Conjunto de acciones de control e inspección que debe realizar la institución para recibir los documentos que le envía una persona natural o jurídica.


	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

- ❖ **Trámite de documentos:** Todo el proceso de un documento desde su creación o recepción hasta el desempeño de sus funciones de gestión.
- ❖ **Ventanilla única:** Es responsable de registrar los informes oficiales recibidos y generados en la unidad y registrarlos con números consecutivos para controlar y rastrear los documentos y asegurar la oportunidad de los trámites.

GENERALIDADES


El procedimiento para la radicación de comunicaciones oficiales, vela por la transparencia de la actuación administrativa, razón por la cual, la institución ha establecido un software un aplicativo para el control y manejo de las comunicaciones oficiales el SIA (Sistema Integrado de Aplicación).

- Desde el software no se podrán reservar números de radicados , la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos; cuando el usuario o peticionario presente personalmente se le entrega su número de radicado o envíe por correo electrónico su comunicación, una vez se asigne al responsable, el software enviará automáticamente su número de radicado.
- Al comenzar cada año, se inicia la radicación consecutiva a partir de uno, utilizando el software de comunicaciones.
- Cuando existan errores en la radicación y se anulen los números, se debe dejar constancia por escrito, con la respectiva justificación y firma del jefe de la unidad de archivo. “(Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, Art 5, pág. 4)”.
- “Las unidades de correspondencia, elaborarán planillas, formatos y controles manuales o automatizados que permitan certificar la recepción de los


	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

documentos, por parte de los funcionarios competentes y dispondrán de servicios de alerta para el seguimiento a los tiempos de respuesta de las comunicaciones recibidas” (Ib, Art 8 pág. 4).

- Las comunicaciones de carácter privado o también llamadas correspondencia, no deberán abrirse (Ib Art 13 pág. 6).
- “Las publicaciones libros, revistas, folletos y demás documentos de carácter meramente informativo como plegables o publicidad, no deberán radicarse.
- Las entidades que dispongan de internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su utilización y asignan responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de archivo tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas. (Ib. Art 13 pág. 6).
- Para la finalidad de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales, se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.
- Cada funcionario será responsable de la información que maneje para el ejercicio de sus funciones, no podrá reproducirla, ni entregarla sin autorización. Cuando la información contenga datos personales deberá apegarse a la Política de Protección de Datos personales de la institución.
- El equipo Directivo, deberá guardar reserva de la información manejada durante y después de sus sesiones de trabajo.
- Son consideradas comunicaciones formales los memorandos, circulares, cartas, respuestas a solicitudes de estudiantes, docentes, empleados, cartas y correos electrónicos.
- Entre las comunicaciones informales tenemos las notas, carteleras y reuniones.
- La radicación de correspondencia interna y/o externa. Se realiza de acuerdo a lo establecido en el manual de Usuario de Software de Correspondencia SIA.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021


- Cumpliendo con lo establecido por el Archivo General de la Nación en el Acuerdo 060 de 2001, Art 2 la correspondencia personal se refiere a la correspondencia de carácter privado que llegan a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario y que no generan trámites para la fundación; por ello, la oficina de Archivo y correspondencia, no radicará estas comunicaciones. Por tanto, se recomienda el uso de las direcciones personales para este tipo de comunicaciones.
- Correo Electrónico “su uso”. Para el servicio de correo electrónico institucional, los colaboradores de UNITECNAR deberán atender los correos exclusivamente oficiales. Las solicitudes de envíos por este medio, se atenderán en estricto orden de ingreso. La gestión de la información recibida por medio electrónico es de carácter obligatoria, igualmente su remisión a la unidad de archivo, para generar un control sobre todas las solicitudes. En caso de no ser remitida a dicha área, el funcionario quedará con la completa responsabilidad de su trámite y asumirá unas consecuencias.

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

Capítulo



Lineamientos de operación

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN


El control de las comunicaciones internas y externas se hace a través del SIA (Sistema Integrado de Aplicación) o software de correspondencia “aplicativo para el Control de Comunicaciones”

La presentación de las comunicaciones en el formato establecido en el software de correspondencia SIA, es requisito indispensable para su trámite y legitimación. Para todos los funcionarios de la institución se establecen las siguientes recomendaciones en el Consumo de papelería:

- Imprimir únicamente los documentos indispensables.
- Aprovechar el reciclaje de papel para la copia de documentos.
- Disminuir el número de fotocopias.
- Generar las copias estrictamente necesarias.
- Trabajar las impresoras en calidad de borrador o bajo consumo.

Características Generales

- Revise el correo diariamente en la mañana y en la tarde.
- La información del correo y los documentos adjuntos no deben ser impresos, salvo casos estrictamente necesarios.
- Utilice el correo electrónico institucional para las actividades propias de la Universidad y diferéncielo de su correo personal.
- Para asegurar unas buenas relaciones con sus remitentes, responda de inmediato o antes de 48 horas de haber recibido el mensaje, de lo contrario el remitente puede suponer que su mensaje no fue recibido o que está siendo ignorado.
- No utilice lenguaje informal en los mensajes institucionales y evite tutear.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

- Al igual que las demás comunicaciones, los mensajes por correo electrónico, deben caracterizarse por modales de respeto y cortesía.
- Para asegurar la recepción de sus mensajes electrónicos, antes de presionar el botón enviar verifique los datos del destinatario y la dirección de correo electrónico, normalmente los correos que no llegan a su destino son por error en la digitación del correo.
- Para facilitar el envío de mensajes por correo a un grupo específico, se puede solicitar la creación del mismo a la Oficina de Sistemas.

Las comunicaciones institucionales estarán codificadas de la siguiente manera: se coloca la identificación de la comunicación oficial, luego el código que identifica a la Unidad Productora o centro de costos, seguida de un guion y el consecutivo de producción el cual va desde 001 hasta 999, este número debe reiniciar cada año.

Ejemplo:

Se produce una carta interna desde la Oficina de Secretaría General: El centro de costos para la comunicación es: CI107-001-21


Estructuralmente significa:

CI: Carta Interna.

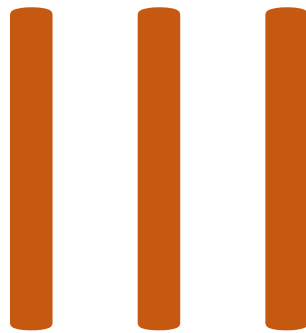
107: Número del Centro de Costo para este caso de Secretaria General

001: consecutivo de la carta,


21: Los dos últimos dígitos del año en curso.

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

Capítulo



Comunicaciones externas

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

MEDIOS DE RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA

Los medios de recepción de las comunicaciones externas son: En medio físico a través de la recepcionista de la institución, y por medio digital a través de la recepción de correos electrónicos institucionales de cada funcionario. Los dos medios de recepción serán remitidos a la Unidad de Archivo, las primeras físicamente y las segundas serán reenviadas al correo oficial de la institución de archivo: archivoycorrespondencia@unitecnar.edu.co, para ser radicadas, y registrados en el Aplicativo de Comunicaciones - SIA, y de esa manera sean asignadas a las dependencias encargadas.


Es obligación de todo funcionario revisar su bandeja principal y de Spam de su correo electrónico institucional, para poder darle el trámite correspondiente dentro de los tiempos establecidos en el presente procedimiento.

Cuando una solicitud llegue directamente al correo electrónico del funcionario el mismo remitirá en un plazo máximo a la Unidad de Archivo y Correspondencia dentro del término de un (1) día, siguiente a su recepción, su inobservancia generará el correspondiente llamado de atención de acuerdo a la situación.

HORARIO DE ATENCIÓN

El horario para la recepción presencial y virtual de comunicaciones externas oficiales será de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 4:59 p.m. Los correos electrónicos fueron recibidos después de las 5: pm. se radicarán al día hábil siguiente de su recepción y se tomará el día siguiente de su radicación para el inicio de los términos.

- Medio físico o presencial es a través de la recepcionista de la institución.


	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

- Medio Virtual es a través de los correos electrónicos institucionales. (la fecha de recepción del correo electrónico cuenta a partir del día siguiente del recibido del remitente externo).

TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES EXTERNAS


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

COMUNICACIÓN ENTRANTE O SOLICITUD DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de petición	15 días
Certificaciones regulares	3 días
Certificaciones especiales	5 días
Solicitud de identificación y datos de un área o funcionario específico.	2 días
Solicitud de proceso de estudio de homologación (instituciones externas	15 días
Solicitud de reingreso, traslado o reingreso con traslado	10 días
Solicitud de transferencia homologación opción de grado co-terminal	15 días
Solicitud de transferencia homologación (traslado técnico profesional o tecnólogo)	10 días
Solicitud de devolución de dinero (mayor carga académica, no apertura de programa, retiro del periodo académico, no continuidad, etc)	10 días
Solicitud de aplazamiento financiero, traslado de dinero.	10 días
Solicitud duplicada de carnet.	8 días
Solicitud retiro de asignaturas, solicitud cambio de programa	8 días

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

Solicitud de saldo a favor	10 días
Solicitudes de Beca	5 días
Solicitudes (exámenes de validación por suficiencia y conocimiento, únicos, supletorios extemporáneos y habilidades, preparatorios).	8 días
Entrega trabajo de grado (Ruta, Diplomado, trabajo de investigación, proyecto empresarial).	15 días
Incapacidad médica.	8 días
Solicitudes de Grado por ventanilla y exámenes de suficiencia lengua extranjera.	15 días
Solicitud de pagos extemporáneos (Derecho a Grado, Matrícula)	5 días
PQRS	8 días
Solicitud de acta de grado (Entrega de duplicado)	15 días
Solicitud de retiro de cesantías	8 días
Solicitud de certificado laboral (respuesta y entrega)	15 días
Solicitud de descuento por nómina	8 días
Solicitud de renuncia al cargo	8 días

NOTA: Los anteriores servicios se prestan en los tiempos estipulados y señalados, siempre y cuando el remitente envíe su solicitud de manera respetuosa, clara y precisa y cumpliendo con el llenado del formato de autorización de datos personales, para el desarrollo eficaz y oportuno del servicio. Todos los oficios se atenderán en los términos definidos anteriormente.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA EXTERNA


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

- Comunicaciones externas – recibidas
- Comunicaciones Internas – producidas


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


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

La correspondencia física y los correos electrónicos que se reciben en el correo oficial de la institución archivoycorrespondencia@unitecnar.edu.co, son registrados en el Aplicativo de Comunicaciones SIA, y se asignan a las dependencias de destino.

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Encargada de la Unidad de Archivo y la encargada de la Recepción	PROCEDIMIENTO DE CORRESPONDENCIA EXTERNA	Correo electrónico y carpeta donde se digitaliza el documento físico que ingresa a la institución
	<p>Registro de entrada:</p> <p>La radicación de cualquier comunicación o solicitud de información debe contener lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ciudad y fecha. 2. A quién va dirigida (destinatario). 3. Nombres y apellidos completos del usuario o peticionario si es persona natural, si es una entidad u organización su representante legal. 4. Código Programa Académico (si es estudiante). 5. El asunto de la solicitud o petición . 6. Relación de los documentos anexos. 7. Firma del solicitante o remitente con su número de documento o Nit si es una entidad. 8. Dirección electrónica (usuario donde recibirá respuesta, notificación). 9. Número telefónico de contacto. 10. Formato diligenciado de autorización para manejo de comunicaciones y tratamientos de datos personales, recepción de respuestas y notificación por vía electrónica. 	

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

	<div data-bbox="516 436 1170 972" data-label="Form">  </div> <p>Desde la recepción se realiza el siguiente procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir la comunicación por medio físico y correo electrónico (formato PDF). 2. Si es por correo electrónico y no tiene adjunto el formato de tratamiento de datos personales, se responde y se adjunta el formato informando que tiene que diligenciar para su radicación y su posterior asignación, cuando devuelva el formato diligenciado se procede a descargar la comunicación, anexos (si los hay). El formato para radicar comunicaciones es diligenciado por el remitente, el correo electrónico, todo se guarda en una carpeta. (se repite el proceso con cada correo que ingrese, de acuerdo al orden de llegada). 3. Se unen todos los PDF por la aplicación para unir documentos: Program Files\Adobe\Adobe Creative Cloud. 	
--	---	--



PROCEDIMIENTO

Version: 12

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Fecha:
08-07-2021

4. Generar el Radicado desde SIA y se recorta con la tecla Shift + ventana de Windows + la tecla S.
5. Se cuentan los folios de todas las comunicaciones recibidas, ya sea en medio físico o por correo electrónico y se confirma la información suministrada en la comunicación.
6. Se asigna el radicado en la parte superior de la comunicación.
7. Cuando se recibe en físico se coloca el radicado, se escanea, se guarda en la carpeta compartida en el drive (Recepción/Archivo – Carpeta Correspondencia) y se devuelve al usuario o peticionario.
8. Si la comunicación viene en sobre cerrado, se debe abrir siempre y cuando no se indique su carácter privado o confidencial.
9. Si remiten en varias ocasiones la misma comunicación, solo se registra una sola vez en el sistema.
10. En caso de que se asigne una comunicación con el mismo asunto solo se dará respuesta a la más antigua y la otra será transferida al responsable de Archivo, indicando que fue respondida.

La unidad de archivo y correspondencia realiza el procedimiento de:

- a. Revisar todas las comunicaciones digitalizadas en la carpeta compartida en el drive y define el destinatario a asignar desde el Software/SIA quien se encargará de dar respuesta a la comunicación.
- b. Posterior a la asignación de la comunicación al responsable/funcionario de dar respuesta le llega al correo institucional un mensaje




PROCEDIMIENTO

Version: 12

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Fecha:
08-07-2021


	<p>donde se te informa que le fue asignada una comunicación y al remitente le llega la notificación al correo institucional y al correo personal suministrado en el formato para tratamientos informando el número de radicado, el nombre y el área asignada.</p>	
Funcionario designado	<p>El funcionario responderá por los oficios asignados en su bandeja de entrada del SIA, basado en los tiempos de respuesta aquí establecidos, proyectará su respuesta para así registrar la información de las comunicaciones salientes, obteniendo el número consecutivo para la misma.</p>	<p>El PDF que se genera en el SIA correo del funcionario</p>
Funcionario designado y recepción	<p>Cada responsable será el encargado de enviar las respuestas a su remitente al correo electrónico institucional y el suministrado por el estudiante o usuario y copiará al correo: respuestas.correspondencia@unitecnar.edu.co como evidencia del envío de la misma, si la respuesta se entrega en físico a su remitente el responsable imprime el PDF y firma original y una copia, dejando la respuesta en la recepción de la institución para su posterior entrega, el original para el usuario y firma la copia como constancia de recibido de la comunicación para ser archivada.</p>	<p>Envío de correo electrónico, Firma de recibido del remitente correspondencia saliente</p>
Recepcionista	<p>Cuando las áreas estimen necesario la entrega de la correspondencia producida por correo certificado se deben dirigir al área de suministros que son los encargados del correo certificado para el envío de la correspondencia en sobre cerrado para el despacho diligenciando la guía de envío de la empresa de mensajería. El responsable debe anexar copia de la guía de envío a la comunicación como soporte para el archivo cuando se trata de comunicaciones a estudiantes, docentes y/o empleados.</p>	<p>Guías de envío</p>

 UNITECNAR	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

Capítulo

IV

De la elaboración de comunicaciones oficiales internas


	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

PROCEDIMIENTO CORRESPONDENCIA INTERNAS

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

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

RESPONSABLES	CORRESPONDENCIA INTERNA	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Funcionario- Colaborador	<p>Los memorandos se generan o producen en el software de comunicaciones SIA – Sistema Integral de Aplicación, se diligencia en la opción memorando indicando destinatario (nombre y cargo), remitente (nombre y cargo), tipo, con copia, fecha y asunto.</p> <p>Nota 1: Los memorandos se notifican desde el mismo software y vía mail, al destinatario (s) correspondientes(s), El funcionario responderá por los memorandos asignados en su SIA, siempre y cuando sean asignados con respuesta.</p>	El PDF que se genera en el SIA Memorando numerado
Mensajero	<p>Distribuir la correspondencia física que le ha sido designada para entregar a terceros hacer firmar copia en señal de recibo con sello de la empresa o cédula si el destinatario es persona natural.</p> <p>Entrega copia firmada por el destinatario a la Recepcionista.</p>	Por correspondencia Firmada el interesado


	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

	Nota: El mensajero verifica que el nombre en la firma sea legible o solicita que se escriba el nombre cuando la firma no lo indica.	
--	---	--

La correspondencia interna producida oficialmente:

Los funcionarios autorizados para expedir y firmar comunicaciones internas son:

- Rectoría
- Secretaria General
- Admisiones, Registro y Control Académica
- Auxiliar Registro y Control Académica
- Coordinador de Calidad Académica
- Coordinador de Calidad Administrativa
- Unidad de Archivo
- Vicerrectoría de Planeación y Gestión Administrativa
- Vicerrector de Calidad Institucional
- Vicerrectoría Financiera
- Vicerrectoría de Investigación e Innovación
- Vicerrectoría Académica
- Dirección de Tecnologías y Ambientes Virtuales de Aprendizaje
- Dirección de Relaciones Nacionales e Internacionales
- Dirección de Posgrado y Educación Continuada
- Decanos
- Dirección de Programa Facultad Ciencias Económicas
- Dirección de Programa Facultad de Ciencias de la Ingeniería

	PROCEDIMIENTO	
Version: 12	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	Fecha: 08-07-2021

- Dirección de Programa Facultad de Ciencias Sociales
- Dirección de Talento Humano
- Dirección de Recursos Educativos
- Dirección de Infraestructura Física
- Dirección Financiera y Contable
- Dirección de Calidad Institucional
- Dirección de Proyección Social
- Dirección de Bienestar
- Dirección de Consultorio Jurídico

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

PP: Por Poder

POS: Por Orden Superior

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