1. Objetivo y Alcance

Describir los pasos para la elaboración de las Comunicaciones Oficiales: Cartas internas y externas, memorandos, circulares y sobres de la Universidad de Pamplona.

Aplica desde la elaboración de las comunicaciones oficiales hasta el archivo de la información.

2. Responsables

El responsable de garantizar la adecuada elaboración de las comunicaciones oficiales en la Universidad de Pamplona, es el líder de cada proceso.

3. Definiciones

3.1 Comunicaciones Oficiales

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

3.2 Correspondencia

Son todas las comunicaciones de carácter privado que lleguen a las entidades, a título personal, citando o no el cargo del funcionario. No generan trámites para las instituciones.

3.3 Memorando

Comunicación escrita de carácter interno de una empresa, que se utiliza para transmitir información, orientaciones y pautas de las dependencias locales, regionales, Nacionales e internacionales. El memorando NO se dirige a un grupo, es personalizado.

3.4 Circular

Comunicación interna o externa de carácter general o normativo con el mismo texto o contenido, dirigida a varios destinatarios.

3.5 Destinatario

Persona a quien se le envía el mensaje.

3.6 Remitente

Persona que envía el mensaje.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la Norma **NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	**ELABORACIÓN DE CARTAS**		
1.1	Para la elaboración de cartas se debe tener en cuenta las siguientes indicaciones estipulas institucionales: **El tamaño del Papel**: Carta **Tipo de Letra:** arial 11 **Cualidades de la correspondencia**: - Ortografía, redacción y concisión. - Evitar siempre la palabra Señores cuando se desconoce el nombre y el cargo del destinatario. En tales casos se coloca el nombre de la entidad, de la unidad administrativa, del proceso y la ciudad. - Verificar que todos los datos del destinatario y remitente estén correctos. - Las comunicaciones internas y externas deben llevar la firma del Jefe de oficina, en caso de ausencia firma la persona encargada por parte del jefe inmediato (La nota debe ir incluida dentro de una actividad - Elaborar copias informativas o de igual contenido para varios destinatarios, si se requiere. **Márgenes** - Superior entre 3 cm. - Inferior entre 3 cm. - Lateral izquierdo entre 3 cm. - Encabezados de las páginas subsiguientes entre 2 y 3 cm. - Se debe tener en cuenta el tamaño del texto. **Zonas** **Zona 1:** logo institucional (Escudo Universidad de Pamplona). **Zona 2:** dirección, apartado, fax, teléfono, ciudad. (Parte inferior centrada) **Zona 3:** se deja en blanco para que el destinatario imprima el sello de registro. **Código de Dependencia, código de serie y código de sub serie:** Se coloca el código de la dependencia seguido de un guión (-) luego el código de la serie y después el punto (.) y el código de la subserie, el cual se diligencia en el **FGT-14 "Carta".**	El tiempo para dar respuestas a las comunicaciones será de 1 a 5 días hábiles teniendo en cuenta el tipo de información solicitada. (Tutelas, derechos de petición, demandas, etc.)	Secretarias, Auxiliares Administrativos

	Esto debe ir acorde a las TRD la carta es un tipo documental no una serie y no contiene una sub serie. **Fecha**: Ciudad de origen y fecha de envío, de 2 a 3 interlíneas del número, en orden: día, mes y año; sin separarlo con punto (Pamplona, 31 de Octubre de 2019). **Datos del Destinatario:** Se dirigen en forma personalizada, es decir a un funcionario específico. De 4 a 6 interlíneas según la extensión de la carta, pueden ocupar hasta 8 líneas, sin sobrepasar la mitad del escrito y a interlineación sencilla. **Tratamiento o Título Académico:** Se escribe con mayúscula inicial (Señor, Señora, Doctor, Ingeniero, etc**.**). **Nombre del destinatario:** En mayúscula sostenida o mayúscula inicial, con los dos apellidos. No se utiliza negrilla. **Cargo**: Se escribe con mayúscula inicial. (Gerente General). Cargos extensos pueden repartirse en dos renglones sin efectuar división silábica. **Empresa:** Con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, sigla o acrónimo (BCH, SENA, ICONTEC o I.C.B.F). **Dirección o Apartado**: Se utiliza **una de las dos**, se escribe la misma dirección que se registra en el sobre. Se dejan 2 espacios entre el número de la calle y el de la puerta. Opcional la abreviatura de No. No se abrevian las palabras calle, carrera, avenida, etc. (Carrera 65 135-85). En caso de apartado se anota en un solo número (Apartado 50943). **Nombre de la ciudad**: Se identifican por su nombre aún tratándose de correspondencia local (Bucaramanga, Santander). **País**: Si la carta va dirigida al exterior, se escribe el nombre del país en la misma línea de la ciudad o en la siguiente dependiendo de la extensión de los datos. **Asunto:** (opcional). Constituye la síntesis de la carta en máximo 4 palabras, mayúscula inicial (Vencimiento póliza 45890). **Saludo o vocativo:** Para las damas el nombre y para los caballeros el apellido. Como saludo independiente se escribe a dos interlíneas del asunto. (Apreciado señor Botero). Como parte inicial del texto se escribe a 3 interlíneas del asunto. (Tenemos el gusto de saludarla, Ingeniera Lucía y confirmamos). **Texto:** Se escribe a 1 interlinea. 2 entre párrafos. Se debe tener en cuenta: Tratar un solo tema por carta. Omitir temas personales en cartas comerciales. Hablar de usted.		

	Sin errores técnicos, ortográficos, mecanográficos, gramaticales o de puntuación. Sin borrones ni repisados. Comienza a 3 interlíneas del asunto. **Páginas Subsiguientes:** - Se pueden utilizar hojas en blanco o que sólo tenga el logotipo. - Deben ir numeradas o paginadas en forma consecutiva. - La calidad, color, tamaño del papel deben ser los mismos. - El encabezado se ubica entre 2 y 3 cm. del borde superior de la hoja en papel blanco y 2 interlíneas del logo, con mayúscula inicial. - La línea de identificación puede contener tratamiento y nombre destinatario, estos datos contra el margen izquierdo y la página al margen derecho (Ingeniero Luís Castañeda Londoño 2). - El primer párrafo de las líneas subsiguientes se inicia de interlíneas del encabezado. - En caso de terminar página sin finalizar párrafo, se dejan mínimo 2 renglones y se pasan 2 a la nueva página. - La última página debe contener mínimo el párrafo de cierre antes de la despedida. **Despedida:** Expresión de cortesía que se escribe a 2 interlíneas del texto. (Cordialmente, - para nosotros es un gusto servirle.) **Remitente:** el nombre se sitúa de 4 a 6 interlíneas de la despedida, en mayúscula sostenida o inicial en concordancia con el nombre del destinatario. El cargo en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar. **LINEAS ESPECIALES.** **Anexo o Anexos: Líneas especial:** Anexos: (enumerar los folios de los anexos relacionados). **Ejemplo: Anexo 1:** **Responsabilidad Académica, (10 folios)** **Copia:** A dos renglones del firmante o de la línea de anexos contra el margen izquierdo. Sin abreviar y seguida de dos puntos, a dos espacios se relacionan los destinatarios así: tratamiento, nombre, cargo; si es externo se adiciona a la empresa. (Sr. Julio Montoya Arango, Gerente EMS). Si son varios destinatarios, puede ir uno debajo del otro o en línea seguida. Las copias para el archivo y consecutivo no se enuncian. **Identificación del transcriptor:** a dos interlíneas del firmante o del último renglón escrito se anota el nombre con mayúscula inicial e inicial del apellido de la persona responsable de		

	transcribir el documento, Se recomienda emplear letra más pequeña. (María S., Pablo S.)		
2	**ELABORACIÓN DE MEMORANDOS**		
2.1	Se envían Memorandos a todas las dependencias de la Universidad **excepto a** Consejo Superior, Rectoría, Consejo Académico, Consejos de Facultad, Comité de Investigaciones de las Facultades, Comités de Programa, Comité Disciplinario. En la elaboración de los Memorandos se debe tener en cuenta: el **FGT-12 "Memorando"**, las márgenes, el tamaño del papel, el tipo de letra y las cualidades de correspondencia que se mencionan en la actividad **1.1**, y los siguientes aspectos: **Logo institucional:** Ubicado dentro de la plantilla en la parte superior izquierda **Denominación del documento:** Lleva la palabra **Memorando** en mayúscula sostenida con mayúscula inicial y centrada. **Código y versión:** Se identifica con el código y la versión establecidos por el Proceso de Gestión Documental. **Fecha:** Los datos del nombre de la ciudad en mayúscula inicial, precedida por coma (,) y a continuación la fecha: Ejemplo: **Pamplona, 31 de octubre de 2018** **N° Código dependencia y código de la serie documental:** Se coloca el código de la dependencia que genera el documento, seguido de un guión (-) y a continuación el código de la serie documental. Ejemplo: 410-105.010 **ESTO DEBE AJUSTARSE SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LAS TRD** **De:** se escribe el cargo del funcionario que envía el documento. Mayúscula inicial. **Para:** se anota el nombre del funcionario a quien se le envía el documento, precedido por una coma (,), seguidamente se escribe el cargo del funcionario a quien se le envía el documento. Mayúscula inicial. **Asunto:** se escribe la serie documental a que se refiere el memorando de acuerdo a lo establecido en el **IGT-04 "Tabla de Retención Documental de la Universidad de Pamplona".** esto debe ajustarse según lo establecido en las TRD **Texto del memorando:** No lleva saludo, se escribe en tercera persona, en presente y con una descripción clara y concreta del tema. **Firma:** Se escribe en mayúscula sostenido el nombre completo	El tiempo para dar respuesta será de uno a dos días hábiles.	Secretarias, Auxiliares Administrativos

	del funcionario que origina el documento. **Líneas especiales:** Se elabora de igual manera que en la carta		
3	**ELABORACIÓN DE CIRCULARES**		
3.1	La circular se utiliza para varios destinatarios cuando el contenido es el mismo. En la elaboración de las Circulares se debe tener en cuenta el **FGT-13 "Circular"** y lo establecido en la actividad 2.1 **Elaboración de Memorandos.** **Nota:** las circulares no llevan saludo.	El tiempo para elaborar las circulares será de uno a dos días hábiles.	Secretarias, Auxiliar de Gestión Documental, Auxiliares Administrativos de Oficinas
4	**ELABORACIÓN DE SOBRES**		
4.1	Para la elaboración del sobre se utiliza la plantilla **FGT-14 "Carta"** que pueden descargar de recursos de imagen corporativa en la página de la Universidad **-**La plantilla adherida al sobre debe tener los siguientes aspectos generales: -En sobres grandes se deben respetar las zonas, guardando armonía con el tamaño. -El tamaño debe ser el adecuado a los anexos. -Para sobres de manila la plantilla se debe elaborar a partir del tamaño carta, se recomienda escribir los datos del destinatario en mayúscula sostenida a una interlínea. - La impresión de los datos del remitente deben ubicarse en la parte superior izquierda y los datos del destinatario centrado en la plantilla. -El sobre de manila puede hacerse en sentido vertical u horizontal, en el último caso se deja la solapa al lado derecho. -Cuando se utilicen servicios especiales de correo se recomienda incluir el número telefónico antes de la ciudad. -Al utilizar etiqueta, se debe adherir centrada en el segundo tercio del sobre y se recomienda un tamaño apropiado.	El tiempo para elaboración de sobres será de uno día hábil.	Secretarias, Auxiliar de Gestión Documental, Auxiliares Administrativos de Oficinas
5	**ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN**		
5.1	Las comunicaciones oficiales se almacenan en el Archivo de Gestión, de acuerdo a las series documentales establecidas en las TRD.	El tiempo para archivar los soportes documentales en cada serie debe ser de un día a dos días hábiles dependiendo del volumen de la información.	Auxiliar de Gestión Documental y Auxiliares Administrativos

5. Documentos de Referencia

NTC ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

- NTC ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad
- Ley 962 de 2005 Antitrámites
- PGT-01 “Control Documental”.
- HGT-04 “Tablas de Retención Documental”

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Técnica	5 de Septiembre de 2008	8 de septiembre de 2008
01	Cambio Líder del proceso	29 de julio de 2010	13 de Agosto de 2010
02	Actualización del proceso según acta 0013 del 31 de octubre de 2019	31 de octubre de 2019	14 de noviembre de 2019

8. Anexos

No Aplica