. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:**
  - Diseñar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
  - Orientación del talento humano
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - Identificar las tareas y actividades a realizar por el personal a cargo de acuerdo con las necesidades de la unidad administrativa y las políticas organizacionales.
  - Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales y las necesidades de la unidad administrativa.
  - Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.
  - Verificar la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política institucional y la normatividad vigente.
  - Proponer planes de mejoramiento de acuerdo con los resultados de la evaluación teniendo en cuenta metas e indicadores de gestión.
- **Duración de la Guía: 116** horas
- **2. PRESENTACION**

Continuando el proceso de la formación profesional integral y partiendo del diseño del programa de transferencias documentales realizado en las guías anteriores, se pretende que el aprendiz de forma secuencial, organizada y sistémica aplique los conocimientos planteados en las competencias del trimestre y finalice la elaboración del programa de transferencias documentales.

Con el desarrollo de esta actividad el aprendiz integrará sus conocimientos previos con la nueva información adquirida que le permitirá contribuir a la solución del problema planteado.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Orientación del talento humano



Con base en el pensamiento administrativo clásico, se realizará un recorrido por el proceso evolutivo del pensamiento administrativo y organizacional de finales del siglo XIX hasta nuestros días. Encontrando inicialmente el pensamiento administrativo clásico y sus principales exponentes: F.W. Taylor, H. Fayol, M. Weber y E. Mayo; además de definir la contribución de ellos a la edificación del pensamiento administrativo contemporáneo.

De otra parte, iniciamos la competencia: Orientar el talento humano. Esperamos que pueda satisfacer sus expectativas de formación para el desarrollo de competencias necesarias en el desempeño de las actividades.

El desarrollo del tema pretende fortalecer los conocimientos sobre la contextualización de las relaciones interpersonales en el ámbito personal y empresarial, para ser aplicados en la labor de Tecnólogos en Gestión Documental en relación al Pensamiento Administrativo Clásico.

"Es la combinación entre el talento razonable y la capacidad de perseverar ante el fracaso lo que nos conduce al éxito". *Daniel Goleman.*

Asignar al personal las tareas establecidas en el programa de transferencias documentales primarias y secundarias, fomentando el desarrollo de hábitos de vida saludables, aplicando normativa y políticas de la organización.

Resultado de aprendizaje:

- Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales y las necesidades de la unidad administrativa.

Los manuales de funciones y procedimientos, constituyen una herramienta interpretativa fundamental para aplicar en el desarrollo de determinadas tareas, establecen y definen el grado de responsabilidad del cargo en la ejecución de su trabajo, registrando y trasmitiendo en forma ordenada los procedimientos a seguir, según la información establecida por la organización.
Es de suma importancia que el personal aplique los manuales de funciones como herramientas orientadoras para asesorar, conducir y brindar información, de acuerdo a los requerimientos y necesidades del cliente y según parámetros establecidos por la Organización.
Durante esta semana, el desarrollo del tema pretende fortalecer los conocimientos sobre la Contextualización manuales de funciones y procedimientos, para ser aplicados en la labor de Tecnólogos en Gestión Documental. (Valbuena, M. 2020).

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

El manual de funciones y procedimientos es un documento que puntualiza de manera clara requerimientos y especificaciones necesarios para el desempeño de un cargo, precisando la acción recíproca que se puede dar con otros procesos, tanto en el ejercicio de responsabilidades como de funciones.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el Aprendizaje.

Ψ. Formar equipos de trabajo de 4 personas

3.3. Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

Ψ. De los grupos conformados, un integrante envía el trabajo final.

Ψ. Crear una empresa didáctica (para la competencia, sin registro en la DIAN o RUT), con base en Gestión Documental, integrando lo siguiente:
Logo, Misión, Visión, Objetivos, Valores corporativos, Organigrama y Cargos.
Ψ. Diseñe un manual de funciones para cada cargo de la empresa didáctica.
Ψ. Diseñe un manual de procedimientos para cada cargo de la empresa didáctica.

Orientación del talento humano

Tomando como referencia los pasos del proceso administrativo, en equipo de 4 aprendices, defina cuales son las actividades a desarrollar en cada uno de los procesos, evidencie el aprendizaje mediante la resolución del cuestionario propuesto.
Resultados de aprendizaje:

- Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humanode acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa.

- Verificar la realización de lasactividades del talento humano de la unidadadministrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política i nstitucional y la normatividad vigente.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Monitor o pantalla táctil

Impresoras

- **Materiales**

Lápiz HB

Lapicero negro

Tablero

Papel bond tamaño carta

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel bond cuadriculado

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde a preguntas de conocimientos del lenguaje técnico archivístico. Diagrama con la representación del SG-SST enfocados desde la normatividad legal vigente y los procedimientos de control operacional y de seguridad y salud. **Actividad física (Conocimiento)** **<u>Evidencias de Conocimiento</u>**: Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición Identifica las técnicas de coordinación motriz Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo. **Evidencias de Desempeño**	Aplica las Tablas de Retención Documental para la ordenación de las unidades documentales. Elabora inventario documental de los documentos a transferir aplicando la normativa y la política empresarial. Organiza las unidades documentales a transferir al interior de las unidades de conservación teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental. Prepara físicamente los documentos objeto de transferencia. Clasifica los documentos de acuerdo con las tablas de retención documental y normativa. Describe las unidades documentales, de acuerdo con los requerimientos Interpreta el contexto ambiental y de SST, asociado a su entorno laboral y social acorde con la	Cuestionario

Mapa mental Aplica técnicas y procedimientos de control para prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo **Actividad física (desempeño)** **<u>Evidencias de Desempeño</u>**: Ejecuta rutinas de ejercicio físico Aplica conceptos básicos de Ergonomía **Evidencias de Producto:** Propuesta del programa de transferencias documentales. Reportes de actos y condiciones que afectan la Seguridad y Salud en el Trabajo Diseña manual de funciones y procedimientos de acuerdo a procesos de talento humano, teniendo en cuenta la Unidad Administrativa. Diseña y aplica encuesta virtual sobre procesos de talento humano, realiza informe, teniendo en cuenta la Unidad Administrativa.	legislación y normatividad vigente. Aplica los manuales de Procesos y Procedimientos y el de funciones y los estándares de calidad, teniendo en cuenta actividades y tareas. Establece las actividades y tareas de la unidad administrativa teniendo en cuenta la función que desarrolla. Aplica la función de planeación y las herramientas para organizar las tareas y actividades de la unidad administrativa. Verifica el desempeño del talento humano frente a las actividades asignadas y los recursos disponibles, tendiente a proponer acciones de mejora en los elementos que lo afectan. Elabora informe de gestión y seguimiento del talento humano de acuerdo a resultados de evaluación de desempeño y criterios organizacionales. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva.	Lista de chequeo

Actividad física (producto) **<u>Evidencias de Producto</u>**: Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas	Contextualiza el entorno ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo según la normatividad vigente. Analiza la problemática ambiental, peligros y riesgos de las personas en su desempeño laboral según marco Normativo. Interpreta los planes y programas de gestión ambiental y de SST según las condiciones de su ambiente laboral. Identifica los procedimientos de control operacional, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con la política de la organización. Identifica los mecanismos de control y seguimiento a las condiciones ambientales y del SST, para el monitoreo de las buenas prácticas ambientales según las condiciones y actos seguros de su entorno laboral. Aplica técnicas y procedimientos de control para el manejo ambiental y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la organización. Actúa frente a los incidentes ambientales y de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo	Lista de chequeo

	con lo establecido en el plan de emergencias. Aplica Técnicas y procedimientos para el control de las condiciones ambientales y de SST según política de la organización y el contexto de su desempeño laboral. Prepara los reportes de actos y condiciones que afectan el desempeño ambiental y de la SST según objetivo del informe y lineamientos de la organización. Identifica los conceptos básicos de Anatomía y Fisiología. Interpreta los fundamentos de Estilo de vida saludable, Higiene y Nutrición en los contextos productivo y social. Identifica las técnicas de coordinación motriz relacionadas con su perfil ocupacional. Discrimina ejercicios específicos para la prevención de riesgos ergonómicos según su actividad laboral. Selecciona técnicas que le permiten potenciar su capacidad de reacción mental y mejorar sus destrezas motoras según la naturaleza de su entorno laboral. Establece pausas de acuerdo con cargas de trabajo y tiempos de Actividad Física para una recuperación adecuada. Aplica los conceptos básicos de la Miología Humana con base en el análisis del movimiento. Administra un plan de Higiene Corporal dentro del contexto productivo.	**Actividad física** **<u>Conocimiento:</u>** **Técnica:** organizador gráfico **Instrumento:** Lista de chequeo **<u>Desempeño:</u>** **Técnica:** observación **Instrumento:** lista de chequeo **<u>Producto:</u>** **Técnica:** observación **Instrumento:** Rúbrica

	Ejecuta rutinas de ejercicio físico según las necesidades de los contextos laboral y social. Aplica conceptos básicos de Ergonomía y Pausas Activas de acuerdo con la naturaleza de la función productiva. Estructura un plan de Ergonomía y pausas activas según contexto laboral	

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Administración de Archivos. Son operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la Planeación, Dirección, Organización, Control, Evaluación, Conservación, Preservación y Servicios de todos los archivos de una Institución.

Comité de archivo. Grupo asesor de la alta dirección, responsable de definir las políticas, los programas de trabajo y la toma de decisiones en los procesos administrativos y técnicos de los archivos.

Clima Laboral: El clima laboral se suele definir como el medio ambiente físico y humano en el que se desarrolla el trabajo. Influye en la satisfacción del personal y está relacionado con la forma de relacionarse y la cultura de la empresa. Recuperado de: https://www.sumacrm.com/soporte/clima-laboral.

Depuración: Operación por la cual se retiran de la unidad documental los documentos que no tienen valores primarios ni secundarios (duplicados, constancias, etc.). Es análogo a la selección natural.

Dirección: Elemento de la administración en el que se lograr la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad

Gráfica de Gantt: Un diagrama de Gantt es una herramienta útil para planificar proyectos. Al proporcionarte una vista general de las tareas programadas, todas las partes implicadas sabrán qué tareas tienen que completarse y en qué fecha. Recuperado de: https://blog.teamleader.es/diagrama-de-gantt.

Manual de Procedimientos: El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/.

Pensamiento Clásico Administrativo: Este pensamiento consiste en dar respuesta a diferentes retos que trajo para la administración el llamado gigantismo de cada una de las organizaciones, a través de una actividad económica cuyo fin era obtener una mayor productividad y tener una mayor efectividad en el trabajo. Recuperado de: https://www.studocu.com/es/document/universidad-la-gran-colombia/fundamentos-de-la-administracion/apuntes/pensamiento-clasico-y-contemporaneo-administrativo-1/5236534/view

Plan: Intención o proyecto. Modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción.

Programa: Anticipo de lo que se planea realizar en cualquier ámbito.

Tablas de Retención. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Transferencia documental: Remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de este al archivo histórico de conformidad con las Tablas de Retención Documental (TRD) aprobadas.

Teoría de Sistemas: La palabra tiene muchas connotaciones: "Conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado. El ser humano, por ejemplo, es un sistema que consta de varios órganos y miembros; solo cuando éstos funcionan de manera coordinada, el hombre es eficaz. De igual manera, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de varias partes interactuantes. Recuperado de: https://sites.google.com/site/empreswaites/teoria-de-sistemas

Valor Primario. Es el que tienen los documentos mientras sirven a la institución productora y al iniciador, destinatario o beneficiario. Es decir, a los involucrados en el asunto.

Valor Secundario. Es el que interesa a los investigadores de información retrospectiva. Surge una vez agotado el valor inmediato o primario. Los documentos que tienen este valor se conservan permanentemente.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Archivo General de la Nación de Colombia y Ministerio de Educación y cultura de España. Hacia un diccionario de terminología Archivística. Santa fe de Bogotá, 1997.

Administración de Organizaciones. Recuperado de: http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf.

Desarrollo del Talento Humano. Recuperado de: http://www.marthaalles.com/biblioteca-libro.php?l=22

Gestión del Talento Humano. Recuperado de: https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato.pdf.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ileana Medina Villani Clara Inés Muñoz Sánchez Diana Angélica Vargas	Instructora Instructora Instructora	Comercio y servicios Comercio y servicios Comercio y Servicios Distrito Capital	Octubre de 2017

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Carmen Rosa Díaz González Ileana Medina Villani Adriana Marcela Velasco	Instructora Instructora Instructora	Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital Centro Comercio y servicios, Regional Cauca.	14 de mayo de 2020	Ajustes en las actividades de apropiación y en las Técnicas e Instrumentos de Evaluación.

	Ángela Viviana Ramos Martha Cecilia Valbuena Quiñonez	Instructora Instructora	Centro Comercio y servicios, Regional Cauca. Centro Comercio y servicios, Regional Cauca. Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital	21 de mayo de 2020	

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Planeación
- **Actividad de Proyecto:**
- Estructurar el programa de transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
- Organización de archivos de gestión

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Reconocer las agrupaciones documentales producidas por las unidades administrativas de acuerdo con sus funciones, procedimientos, normativa y políticas de la empresa.
- Clasificar los documentos de archivo en soporte físico y electrónico aplicando las tablas de Retención Documental, el principio de procedencia y las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Ordenar los documentos de archivo en soporte físico y electrónico teniendo en cuenta las Tablas de Retención Documental, el principio de orden original y las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- **Duración de la Guía:** 307 horas

2. PRESENTACION



Con el fin de evitar acumulación de documentos en las oficinas productoras y dar cumplimiento a los tiempos de retención y disposición final establecidas en las Tablas de Retención y Tablas de Valoración documental, es ineludible realizar las transferencias primarias o secundarias para garantizar una adecuada conservación y salvaguarda del patrimonio administrativo, informativo y cultural.

De acuerdo con lo anterior y en concordancia con los resultados de aprendizaje se han propuesto diferentes actividades de aprendizaje, algunas se deben elaborar de forma individual y otras a través de trabajo colaborativo. Estimado aprendiz, lo invitamos a fortalecer sus competencias relacionadas con el trabajo autónomo, sistemático y organizado, la responsabilidad y el cumplimiento, en pro de un excelente proceso formativo y crecimiento integral del grupo, que redunde en su crecimiento profesional y personal.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión



Las transferencias documentales, se relacionan con las diferentes fases de archivo (gestión, central e histórico) destacando la responsabilidad del archivo central para liderar la administración de documentos en cada entidad. Asimismo se señalan los procedimientos a seguir con miras a realizar la transferencia y tratamiento físico de la documentación para garantizar su conservación.

Se invita al reconocimiento, entendimiento y comprensión de las actividades que a continuación de plantean:

3.1.1. De acuerdo con los procesos para la organización de archivos de gestión, la prestación del servicio de consulta y de información archivística y el uso racional de los recursos naturales, considere la información recolectada para el respectivo análisis y tenga en cuenta la utilización de las TIC'S para el diseño del plan de trasferencias documentales.

Participe activamente respondiendo los interrogantes planteados por el instructor a cerca de:

¿Conoce usted la evolución histórica de la archivística en Colombia y en el mundo?

¿Ha escuchado acerca del Sistema Nacional de Archivos, qué es, cómo está conformado y cuáles son sus funciones?

¿Conoce el concepto de estructura orgánico-funcional en una empresa?

¿Comprende cuál es la función de los manuales de funciones, procesos y procedimientos?

¿Identifica los principios rectores de la archivística?

¿Por qué es importante la organización de los archivos de gestión?

¿Conoce los procesos archivísticos para organizar un archivo de gestión?

¿Sabe que instrumentos archivísticos se deben tener en cuenta en este archivo?

¿Conoce la metodología para el diseño del plan de transferencias documentales primarias y secundarias?

Sólo existen dos días en el año en que no se puede hacer nada. Uno se llama ayer y otro mañana. Por lo tanto, hoy es el día ideal para amar, crecer, hacer y principalmente vivir.

Dalai Lama

Descripción

Organizar archivos de Gestión

Conforme equipos de 4 aprendices, escojan una de sus empresas patrocinadoras, consulten la estructura orgánica funcional y realicen una lista de las unidades administrativas identificadas en la misma.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de los conocimientos necesarios para el aprendizaje

Identificar los conocimientos previos para planear el diseño de las trasferencias documentales primarias y secundarias.

3.2.1 Organización de Archivos de Gestión



Descripción

Teniendo en cuenta sus experiencias personales y la lectura propuesta por su instructor, en grupos de 4 y mediante la estrategia de lluvia de ideas determinen en orden de importancia; la historia, evolución, estructura orgánico funcional, sistema nacional de archivos (SNA), manuales de funciones, procesos, procedimientos, principios rectores y los procesos para la organización de los archivos de gestión. ¿Explique por qué?, y seleccione una herramienta tecnológica que le permita realizar la sustentación del mismo.

3.3. Actividades de Apropiación

3.3.1. Organización de archivos de gestión

Elaborar una línea del tiempo que permita evidenciar la evolución histórica de la archivística en Colombia y en el mundo, mapa mental que identifique conceptos relacionados con: Sistema Nacional de Archivos, estructura orgánica funcional, manuales de funciones, procesos, procedimientos, principios rectores de la archivística, archivos de gestión y cuadros de clasificación documental.

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Consulte el material relacionado con la normatividad archivística, evolución histórica de la archivística y realice (mapas mentales, mapas conceptuales, línea de tiempo) y en mesa redonda sustente, el desarrollo de la actividad, para la respectiva retroalimentación.

3.4. Actividad de transferencia

3.4.1. Organización de archivos de gestión

- Elaborar la línea del tiempo relacionada con la evolución histórica de la archivística en Colombia y en el mundo.

Descripción

Una vez adquirido los conocimientos durante el desarrollo del proceso formativo y haciendo uso de herramientas tecnológicas, en equipos de 4 aprendices, analice un organigrama codificado de una empresa.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas
30 sillas
25 Computadores con acceso a internet
1 Monitor o pantalla táctil
Impresoras
Escáneres

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2
3 cajas borrador migan de pan
3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble
3 resma papel bond carta 75 gr.
3 resma papel bond oficio 75 gr.

3 cajas de guantes 100% nitrilo

3 cajas de tapabocas

3 paquetes de gorros desechables

10 paquetes batas desechables manga larga

Marcadores borrables

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel kraft

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Comprobación de saberes, verificación de conocimientos **Evidencias de Desempeño:** Línea del tiempo evolución histórica de la archivística en Colombia y en el mundo. **Evidencias de Producto:**	Controla la consulta de información archivística a los usuarios teniendo en cuenta el tipo de documento, nivel de seguridad del usuario y políticas de la empresa. Aplica los instrumentos archivísticos en la organización de los archivos de gestión, teniendo en cuenta los principios y valores éticos.	Cuestionario Lista de chequeo Lista de chequeo

Elabora y aplica cuadro de clasificación documental	Aplica la estructura orgánico-funcional para la elaboración de cuadros de clasificación documental en la organización de los archivos de gestión. Aplica el manual de funciones, procesos y procedimientos para la elaboración de los cuadros de clasificación. Determina las agrupaciones documentales, según la estructura orgánico-funcional de la empresa para a clasificación documental. Elabora el cuadro de clasificación documental, de acuerdo con los principios archivísticos. Define su proyecto de vida de acuerdo a los criterios de Dignidad, de Respeto, Creencias, Ecología y Cultura.	

	Clasifica los documentos de acuerdo con las tablas de retención documental y normativa. Identifica los factores de deterioro que afectan los documentos de archivo de la organización para su preservación. Reconoce su valor y el valor del otro de acuerdo a los principios de dignidad y construcción cultural y autonomía. *Establece relaciones interpersonales dentro de criterios de libertad, justicia, respeto, responsabilidad, tolerancia y solidaridad según principios y valores universales. *Aborda procesos de trabajo colaborativo orientados hacia la construcción colectiva según los requerimientos de los contextos sociales y productivos. *Armoniza los componentes racionales y emocionales en el desarrollo de los procesos de	

	trabajo colectivo según normas de convivencia.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Archivo Central. Unidad administrativa donde se agrupan documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión de la entidad respectiva, una vez finalizado su trámite, que siguen siendo vigentes y objeto de consulta por las propias oficinas y los particulares en general.

Archivo de Gestión. Es aquel donde se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que la soliciten.

Archivo Total. Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ciclo vital.

Ciclo Vital del Documento. Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en la oficina y su conservación temporal, hasta su eliminación o integración a un archivo permanente.

Clasificación Documental. Labor mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección y subsección) de acuerdo a la estructura orgánico-funcional de la entidad.

Documento Inactivo. Es aquel que ha dejado de emplearse con fines administrativos y legales.

Disposición final de documentos. Hace referencia a la tercera etapa del ciclo vital, resultado de la valoración con miras a su conservación permanente, a su eliminación, selección por muestreo y/o microfilmación.

Eliminación de Documentos. Es la destrucción de los documentos que han perdido su valor administrativo, jurídico, legal, fiscal o contable y que no tienen valor histórico o que carecen de relevancia para la ciencia y la tecnología.

Expediente. Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una Unidad Archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Serie Documental. Conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

Subserie Documental. Conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.

Tablas de Retención. Listado de series y sus correspondientes tipos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

Tipo documental. Unidad documental simple.

Unidad Administrativa. Unidad técnico-operativa de una institución

Unidad de conservación. Cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad documental. Pueden ser unidades de conservación, entre otras, una caja, una carpeta, un libro o un tomo.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

República de Colombia, Congreso de la República. (2000). Ley General de Archivos, Ley 594 de 2000. Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación. (2003). *Acuerdo 005 de 2013*. Bogotá D.C.

Archivo General de la Nación, Grupo de Conservación y Restauración, *Instructivo de limpieza y desinfección de áreas y de documentos de archivo*. Bogotá.

Archivo General de la Nación. *Mini/manual No. 4 tablas de retención y transferencias documentales.* División de clasificación y descripción. Bogotá.

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ileana Medina Villani Clara Inés Muñoz Sánchez	Instructora Instructora	Comercio y servicio Cauca Comercio y servicio Cauca	15 de octubre de 2017 15 de octubre de 2017

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Carmen Rosa Díaz González Ileana Medina Villani Luz Carime Chía	Instructora Instructora Instructora	Centro de Gestión Administrativa Distrito Capital Comercio y Servicios Cauca Comercio y Servicios Cauca	8/5/2020 8/5/2020 /5/2020	Actualización Actualización Actualización

PROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación**: Gestion Administrativa**
- Código del Programa de Formación: **611201**
- Nombre del Proyecto: **DIAGNÓSTICO Y MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN PEQUEÑAS EMPRESAS**
- Fase del Proyecto : **Ejecución**
- Actividad de Proyecto: **IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE TALENTO HUMANO, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, SERVICIO AL CLIENTE, INFORMACION, NEGOCIOS TENIENDO EN CUENTA LAS CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES**

- *Competencia :* INTERVENIR EN EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA

- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  APLICAR LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN EL DESARROLLO DE PROGRAMAS, Y ACTIVIDADES QUE SE DERIVEN DE LA FUNCIÓN ADMINISTRATIVA.

  Duración:

2. PRESENTACIÓN

Estimados aprendices, como es sabido por ustedes en Colombia las organizaciones deben cumplir con normas legales, las cuales se trabajan desde aspectos tales como tramites de documentos y archivo, procedimientos tributarios y contables entre otras para el presente trimestre el proceso formativo del SENA ofrece una base sólida dentro de la formación profesional integral y robustece las competencias laborales aplicadas a situaciones reales que acontecen en el funcionamiento de las pequeñas empresas, y que garantizan el buen desempeño de las actividades organizacionales.

La actividad a realizar para el proyecto formativo este trimestre es "implementar el plan de mejoramiento en el área de talento humano, administrativa, financiera, servicio al cliente, informacion, negocios teniendo en cuenta las condiciones medioambientales" ; teniendo en cuenta las competencias a trabajar en esta guía, se hace necesario adquirir los conocimientos y fortalecer el desempeño en el manejo de la información, y características del documento como soporte de información acuerdo con la normativa.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Reflexión inicial

En el diario acontecer del ser humano, esté se ve enfrentado al constante manejo de documentos de diversas características y, si bien en los hogares se tienen políticas de control y archivo, estas no son consecuentes con la normatividad a la cual nos enfrentamos a nivel personal y laboral.

Actividad de Reflexión:
Analizar desde su experiencia laboral, social, formativa y personal la importancia que tiene el adecuado manejo del archivo de documentos.

Descripción de la actividad:

- Conforme equipos de trabajo de cuatro (4) aprendices
- Realice una lluvia de ideas en la cual de respuesta a los siguientes interrogantes:
- ¿Qué dificultades se presentan al manejar archivo de documentos en su entorno familiar?
- ¿De qué manera clasifica e identifica los documentos como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?
- ¿Reconoce la importancia preservar y conservar los documentos como la factura, comprobante de egreso, recibo de caja y cartas, informes, memorandos, actas, circulares?
- Socialice los resultados de la lluvia de ideas con sus compañeros en el ambiente de formación.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Situación problémica

Partiendo de la idea de la Gestión Documental como un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar los diferentes tipos de documentos, dentro de la organización nos enfrentamos a una realidad en la cual las Pequeñs Empresas la desconocen o simplemente no la aplican, contribuyendo a la desorganización procedimental y económica. Esto en contraste a los requerimientos legales, como la ley 594 del Archivo General de la Nación: que establece reglas y principios de la gestión archivística, lo mismo que las exigencias tributarias en conservación del archivo contable.
De acuerdo al planteamiento anterior es necesario responder el siguiente interrogante:
¿Cuál es la importancia de desarrollar e implementar la gestión documental en las áreas administrativas y contables de las Pequeñas empresas?

Actividad de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

- ***Actividad de Contextualización Competencia:*** Intervenir en el desarrollo de los programas de mejoramiento organizacional que se deriven de la función administrativa.

Descripción de la actividad:

- Observe los siguientes videos y relaciónelos con situaciones reales de la vida: https://www.youtube.com/watch?v=Zk6ge8zo1qY y https://www.youtube.com/watch?annotation_id=annotation_2027184139&feature=iv&src_vid=XgcyjWAoX-Y&v=IpvvHrlO4Aw . Elabore una conclusión sobre lo observado.
- Conforme grupos de 4 integrantes y analice el siguiente caso: " Juan se ha ganado una beca para realizar estudios de maestría en el exterior. Debe presentarse a la universidad con sus documentos que lo acreditan como ciudadano Colombiano; Tiene una dificultad y es que días antes de recibir la notificación de ser beneficiario de la beca, extravió su cédula". Pregunta: Qué acciones debe realizar Juan para recuperar su documento de identidad y no perder el cupo en la universidad?. Socialice con su instructor las alternativas de respuesta y la relación con los videos observados.
- Consulte el acuerdo 027 del 2006 y con lo siguientes términos realicé un crucigrama.

Verticales.

1. Archivo
2. Radicación
3. Registro
4. Ordenación
5. Despacho
6. Gestión Documental
7. Conservación
8. Consecutivo
9. Unidad administrativa
10. Valor Administrativo
11. Planeación
12. Ejecutar
13. Documentos Contables
14. Contabilidad
15. Plan Único de Cuenta P.U.C

Horizontales.

2. Correspondencia
3. Distribución
4. Clasificación
5. Comunicaciones
6. Documento
7. Tabla de retención documental
8. Preservación
9. Ventanilla Única
10. Valor Contable
1. Archivo de Gestión
11. Mipyme
12. Folio
13. Notas contables
14. Comprobantes de Egreso
16. Normas de Información Financiera N.I.F

Ambiente Requerido: Ambiente convencional, ambiente con computadores, unidad productiva, sonido.
Materiales: Computadores con internet, tableros, usb, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante.

- **Actividad de contextualización 1**

Identificar la importancia de los documentos en las organizaciones de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

De forma individual lea el caso:

La Empresa XX Mipyme, requiere un préstamo para ampliar sus instalaciones debido al aumento en las operaciones, y se dirige al Banco Popular el cual le pide una información financiera la cual consiste en Estados Financieros actualizados; los Estados Financieros dan información clasificada acerca de los resultados y situación financiera de una empresa durante un período determinado, esta información permite la comunicación entre los niveles administrativos, con el fin de evaluar y controlar las operaciones de una organización para la toma de decisiones.

- Partiendo de lo anterior, se le invita a analizar las siguientes preguntas, tomando como referencia para su desarrollo, su experiencia, vivencias y conocimiento previo:
  - ¿Desde su punto de vista cuales considera usted que son perjuicios que le ocasiona a la empresa no tener la información de acuerdo a la normatividad legal vigente?
  - ¿Qué implicaciones tiene el no identificar y archivar los documentos contables?

Al finalizar su trabajo, socialice a sus compañeros e instructor los resultados, y preséntelo de forma digital.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividades de contextualiacion 2:
Para Identificar los sistemas de informacion en la empresa debemos interpretar la legislación sobre acceso y conservación de la información.

Descripción de la actividad:
Defina los conceptos básicos sobre: documentos de archivo, acceso a la información, conservación de la información , derechos y deberes del usuario

- Analice de acuerdo con la normativa vigente relacionada, tal como: la Ley 1712 de 2014, Ley 1581 de 2012, ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016.

- Identifique los accesos y garantías a la información, la caracterización de los diferentes datos (metadatos, datos sensibles, estándar)

- Participe en los debates presenciales normativos propuestos por el instructor.

Ambiente Requerido: Ambiente convencional.

Materiales: Computadores con internet, tableros, USB, televisor, revistas, marcadores, lápices, borradores, hojas blancas, colores, tijeras, cinta, pegante, cartulina.

Actividad de contextualización 3: **Clasificación de documentos**

Clasificar los documentos de archivo en soporte físico y electrónico aplicando las tablas de Retención Documental, el principio de procedencia y las normas de seguridad y salud en el trabajo.

Descripción de la actividad:

- Defina los conceptos básicos sobre: Organización de Archivos, Clasificacion Documental , Tablas de Retencion Documental, principios archivísticos, Inventario Documental – Formato Unico de Inventario Documental.

- Analice los conceptos que entrega la "Cartilla de Clasificacion Documental" del Archivo General de la Nacion con el fin de contextualizar el proceso de organización de archivos y sustentarlos en el ambiente de formación.

Actividad de Apropiación 1

Clasificar y archivar los documentos para su preservación de acuerdo a la normatividad legal vigente.

Descripción de la actividad:

En grupo de trabajo, consulte sobre Archivo y conservación de documentos comerciales en el Código de Comercio título IV capítulo I. Artículo 134 Decreto 2649 de 1993, Ley 962 de 2005 artículos 28 y 86. Artículo 12 Ley 527 de 1999.
Una vez leído el material elabore carpeta didáctica con los documentos contables utilizados en el proceso contable dentro de las empresas seleccionadas de acuerdo con el documento anteriormente mencionado.

Ambiente Requerido: Ambiente de formación convencional, mesas, sillas, computadores, conexión a internet y televisor.
Materiales: Borrador para tablero, esfero de punta redonda, hojas cuadriculadas, lápiz marcadores para tablero acrílico, marcadores permanentes, memorias USB, papel blanco, resaltadores y tajalápiz.

Actividad de transferencia de conocimientos 1

Es importante que los conocimientos implícitos de cada una de las competencias en su conjunto, sean aplicados en el contexto real; es decir, que la aplicabilidad de cada uno de sus resultados de aprendizaje se evidencie en ejercicios reales que tengan que ver con el sector productivo, o las empresas mypime. Es por ello que se proponen las siguientes actividades de transferencia de conocimiento para la presente guía de aprendizaje:

Actividad de Transferencia de Conocimiento: SISTEMA DE INFORMACION.

En grupo de 4 aprendices realice la consulta e investigación sobre los siguientes temas

- EVALUACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN
- DELITOS INFORMÁTICOS
- PROCESO PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN.
- RIESGO Y COSTO DE LA INFORMACIÓN

1.- Prepare la presentación de su investigación mediante un video, cartelera, power point y cualquier otra herramienta teconologica que usted conozca para desarrollar su trabajo en el ambiente de formación.

2.- La investigación debe tener la fuente de consulta: pagina web, link y/o dirección electrónica.

3.- Se recomienda utilizar la Biblioteca digital del Sena para su consulta e investigación.

Ambiente Requerido:

Ambiente dotado de mesas, sillas, computadores, internet, programas ofimáticos, tv plasma.

Materiales:

Computadores, internet, guías de aprendizaje, libros, acceso a Biblioteca Virtual, cuadernos, marcadores, borradores, papel, lápices, colores, hojas de examen.

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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.

Activo: Un recurso económico propiedad del negocio que se espera produzca beneficios en el futuro.

Acervo documental: Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.

Actividad Administrativa: conjunto de tareas, operaciones, acciones y trámites regladas por las normas de procedimientos y llevadas a cabo por una unidad administrativa (oficina), que se materializan en tipos documentales y permiten desarrollar las funciones asignadas.

Archivo Total: Concepto que hace referencia al proceso integral de los documentos en su ci clo vital.

Acceso a los Archivos: Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.

Asiento: Anotación, inscripción en un libro, registro, cuenta, etc.

Ciclo Vital del Documento: Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción en los archiv**dad:**1. La característica de ser de fácil acceso o utilizar con un mínimo de barrera. 2. La capacidad para localizar la información relevante a través del uso de catálogos, Índices, instrumentos de búsqueda, u otras herramientas. 3. Autorización para localizar y recuperar información de uso (consulta o de referencia) dentro de las restricciones que establece la ley por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

Documento (s) Records: Información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales. Cualquiera sea su forma o el medio utilizado.

Digitalización: Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra guardada de manera analógica (Soportes: papel, video, casettes, cinta, película, microfilm y otros) en una que sólo puede leerse o interpretarse por computador.

Distribución de Documentos: Actividades tendientes a garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Documento Electrónico 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.

Expediente: Conjunto de documentos relativos a un asunto, que constituyen una Unidad Archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

Factura: Comprobante de venta; cuenta detallada que el vendedor entrega al comprador y que muestra todos los detalles de la venta

Función Archivística: Actividades relacionadas con la totalidad del quehacer archivístico que comprenden desde la elaboración del documento hasta su eliminación o conservación permanente.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o

de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Unidad administrativa: Unidad técnico-operativa de una institución

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Archivo General de la Nación. (1992). Manual de Selección Documental. Santafé de Bogotá, D.C.: Archivo General de la Nación.

Ley 594 de 2000. Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Julio 14 de 2000. Santafé de Bogotá, D.C.: Diario Oficial No. 44.084

Archivo General de la Nación. (2001). Tablas de Retención y Transferencias Documentales Mini/Manual No. 4. Bogotá, D.C.: Archivo General de la Nación de Colombia.

Acuerdo No. 060 de 2001 (30 de octubre de 2001) Por el cual se establecen pautas para la la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
Acuerdo 039 de 2002. (Consejo Directivo del Archivo General de la Nación). Por el cual se regula l procedimiento para la elaboración y aplicación de las Tabla de Retención Documental en desarrollo del artículo 24 de la Ley 594 de 2000. Octubre 31 de 2002. Bogotá, D.C.

Archivo General de la Nación. (2004). Cartilla de Clasificación de Documentos. Bogotá, D.C.: AGN.

Fierro, M. Á. M. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes (5a. Ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co
Sabogal, B. E. (2016). Cartilla laboral 2016. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from http://www.ebrary.com.bdigital.sena.edu.co

Normativa:

Decreto 410 de 1971 por el cual se expide el Código de Comercio de Colombia, expedido por la presidencia de la república.

Guía Técnica Colombiana GTC 185. Documentación Organizacional. Editada por el instituto colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC. Bogotá. 2009

Microsoft® Encarta® 2009. © 1993-2008 Microsoft Corporation.

Webgrafia
www.dian.gov.co
www.actualicese.com.co
www.bliblioteca.sena.edu.co

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE 3 Trámite de correspondencia

- **Denominación del Programa de Formación:** Técnico Asistencia en Organización de Archivos
- **Código del Programa de Formación:** (pendiente)
- **Nombre del Proyecto:** Aplicación de los procesos archivísticos de gestión, trámite y organización documental para el mejoramiento de la prestación de servicio, el acceso, transparencia y protección de la información
- **Fase del Proyecto:** Fase 2 Planeación
- **Actividad de Proyecto:** Establecer las actividades para trámite y organización de documentos de acuerdo con la normativa para Archivos de Gestión y acceso a la información
- **Competencias:**
  - Trámite de correspondencia
- **Resultados de Aprendizaje Alcanzar:**
  - *Recibir los documentos de archivo de acuerdo con el manual de implementación de un Programa de Gestión Documental y políticas de distribución.*
  - *Despachar los documentos de archivo de acuerdo con el Manual de implementación de un Programa de Gestión Documental y políticas de distribución.*
- **Duración de la Guía:** 64 horas

2. PRESENTACION

Amigo aprendiz:

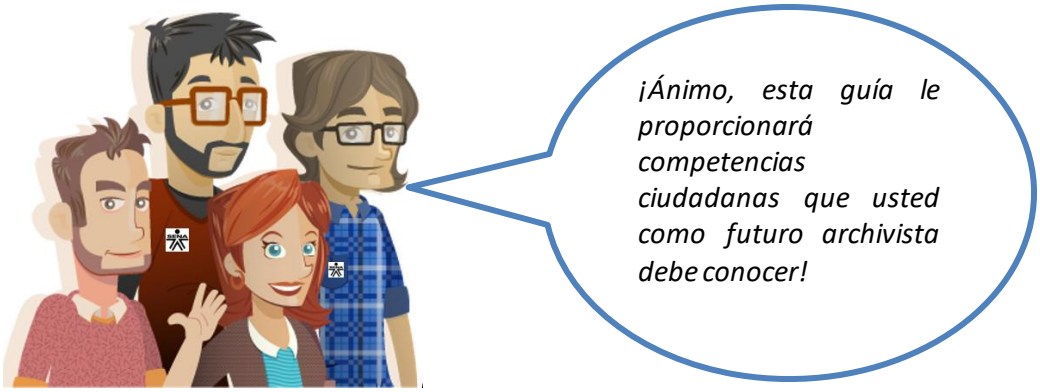
A partir de la regulación que establecen los estados para garantizar la convivencia entre las personas con los entornos y contextos en donde se desenvuelven, se estandarizan los trámites, dejando registro de los mismos en los documentos.

El objetivo de la guía es el desarrollo de las actividades que le permitirán apropiar los resultados de aprendizaje de la competencia Tramitar documentos de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas institucionales y cómo estos tienen una importancia para la persona u organización que los recibe o produce en cumplimiento de sus funciones; se constituyen en el soporte en el cual se plasman las decisiones y son, por tanto, en evidencia con valor probatorio, por lo tanto, es significativo reconocer el contexto de estos en las organizaciones y el papel que juega la disciplina archivística en su administración.

Es importante entender el rol del archivista en el seguimiento al documento, con el fin de atender los requerimientos en los términos definidos por las normas, especialmente en lo relacionado con hacer efectivo lo requerido por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014, la cual está dando pauta a las empresas para hacer más cercana al ciudadano.

Se desarrollará la guía en aspectos teóricos-prácticos para hacer más cercano el quehacer del archivista en el proceso de la gestión y trámite de documentos.

Por lo anterior, lo invitamos a continuar con su formación y en especial de estos nuevos conocimientos que le darán valor agregado a su proyecto formativo



3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de Reflexión Inicial

Reconocer la importancia del proceso de la Gestión y Trámite de documentos de acuerdo con la normativa y políticas de Estado.

Descripción actividad (trabajo individual):

Realice la lectura de la sentencia T-433 de 1994 Derechos Fundamentales Habeas Data y Acceso, que se encuentra en la plataforma Fase 2, Materiales de Apoyo de la competencia Trámite de documentos.

Relacione la lectura y la competencia Trámite de Documentos y responde a los interrogantes planteados:

¿Cuál es la relación existente entre lo que le sucedió a la señora Nydia Larrea Guevara y los archivos?

¿Qué puede sentir un ciudadano cuando sus solicitudes no se atienden?

¿Cuál es el papel de los archivistas en la recepción, trámite y seguimiento a la información que llega a las entidades?

¿Cómo se pueden garantizar los derechos humanos en el trámite de los documentos que se reciben en la Unidad de Correspondencia?

¿Por qué es importante conocer las funciones de las oficinas productoras y que incidencia tiene esto, en el trámite?

¿En qué beneficia al ciudadano, identificar previamente el paso a paso para realizar un trámite?

Link para consultar:

Sentencia No. T-443/94 https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1994/T-443-94.htm#:~:text=HABEAS%20DATA%2DFinalidad&text=Su%20finalidad%20principal%20consiste%20en,abusen%20del%20derecho%20a%20informar.

Tiempo: 4 horas
Ambiente requerido: ambiente de gestión documental
Materiales: video Beam, computador con servicios en línea

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.

Reconocer la importancia del Trámite de Documentos como parte integral del programa de Gestión Documental de acuerdo con la normativa vigente.

Descripción actividad 1 (trabajo individual):

- Defina los conceptos básicos sobre documentos de archivo, acceso a la información, derechos y deberes con base en los conocimientos anteriormente adquiridos.
- Seleccione un trámite relacionado con la consecución de pasaportes, solicitud de servicios, entre otros.
- Analice de acuerdo con la normativa vigente relacionada, tal como: la Ley 1712 de 2014, Ley 1581 de 2012, ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016[1]
- Identifique los accesos y garantías a la información, la caracterización de los diferentes datos (metadatos, datos sensibles, estándar)
- Participe en los debates presenciales normativos propuestos por el instructor.

[1] La consulta de las normas, realizarlas en la base de datos Leyex.info para garantizar calidad y confiabilidad de las fuentes

Descripción actividad 2 (trabajo individual):

- Observe la figura "Diligencias que no le pueden pedir según el Decreto Antitrámites"
- Responda a las preguntas:
  - ¿Cuál no conocía?
  - ¿Le han solicitado alguno de estos documentos o a un familiar?
  - ¿Desde la Unidad de Correspondencia puede implementar esta norma?
- Realice un listado de algunos trámites que podría obviarse o reducirse en el ejercicio del Estado frente a los ciudadanos



Figura 1: tomada de https://www.asuntoslegales.com.co/consumidor/diligencias-que-aun-le-solicitan-y-que-prohibio-el-decreto-antitramites-2551546

Descripción actividad 3 (trabajo individual):

- Analice el Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación (AGN) mediante la elaboración de un diagrama de flujo[2] en soporte electrónico, sobre el procedimiento a seguir para el recibo y despacho de los documentos con un ejercicio nemotécnico de las cinco (5) erres (R): **R**ecibir, **R**evisar, **R**adicar, **R**egistrar y **R**epartir (distribuir)

[2] Puede consultar la elaboración de este organizador gráfico en http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/organizadores_graficos.pdf

- Observe los procedimientos de recibo y despacho de documentos mediante visita a la Unidad de Correspondencia de la empresa patrocinadora o empleadora

- Reestructure el diagrama de flujo con la información recolectada en la visita

Descripción actividad 4 (trabajo individual):

- Asocie las funciones, los tipos documentales y los trámites que se generan en las oficinas o unidades administrativas que tengan relación con el proceso de contratación, vinculación, investigaciones disciplinarias, actos administrativos mediante un gráfico jerárquico o cuadro de doble entrada.[3]

Tiempo: 20 horas
Ambiente: Gestión Documental, Unidades de Correspondencia de Empresas empleadoras o patrocinadoras o del Sena
Materiales: video beam, computador con servicios en línea

3.3 Actividades de Apropiación

Establecer las actividades para trámite y organización de documentos de acuerdo con la normativa para Archivos de Gestión y acceso a la información

Descripción actividad (trabajo colaborativo):

- En equipos colaborativos realicen la simulación de una empresa, cuya actividad económica esté relacionada con la gestión documental (insumos, equipos, custodia, asesoría, materiales, trasporte, entre otros), definición de la misión, visión, estructura orgánica, cargos, funciones y portafolio de servicios.
- Ejecuten el trámite de compra y venta de materiales y servicios de archivo mediante la aplicación de los procedimientos de recibo, revisión, radicación, registro y distribución de los documentos de acuerdo un juego de roles definidos en la unidad de correspondencia de la empresa simulada.
- Verifiquen los controles, consecutivo de comunicaciones (en formato PDF/A) y el Servicio de Alerta de las cartas pendientes de respuesta de acuerdo con los tiempos establecidos por la norma y las políticas de la empresa simulada, mediante el juego de roles.

Tiempo: 30 horas
Ambiente: Gestión Documental
Materiales: software de Gestión y Trámite de Documentos o plantillas en Excel, sellos radicadores, fechadores, numeradores o impresora de adhesivos con código de barras

[3] Puede consultar la elaboración de este organizador gráfico en http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/organizadores_graficos.pdf

3.4 Actividades de Transferencia de Conocimiento

Presentar el plan de trabajo de la unidad de correspondencia de acuerdo con la situación planteada

Descripción actividad (trabajo colaborativo):

- En grupos colaborativos, elaboren el Plan de trabajo de la unidad de correspondencia de la empresa simulada, teniendo en cuenta las actividades de recibo y despacho pendientes por realizar. Posteriormente socialice en plenaria.

- En grupos colaborativos y mediante un ejercicio de contrastación, establezca la relación entre los derechos de la información y los servicios de la Unidad de Correspondencia en cada una de las empresas simuladas.

Tiempo: 10 horas
Ambiente: Gestión Documental
Materiales: software de Gestión y Trámite de Documentos o plantillas en Excel, sellos radicadores, fechadores, numeradores o impresora de adhesivos con código de barras

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
a. Evidencias de Conocimiento: - Solución a preguntas relacionadas con la Identificación de las actividades a desarrollar en el procedimiento de recibo y despacho de documentos, registro y radicación de los documentos y normativa para tiempos de respuesta - Sustentación individual y en grupos colaborativos, acerca del montaje y diseño de la unidad de correspondencia creada en cada una de las	**Conocimiento:** Identifica las actividades a desarrollar en el procedimiento de recibo de documentos de acuerdo con la normativa. Reconoce la importancia del registro y radicación de los documentos a enviar según políticas institucionales. Identifica las actividades a desarrollar en el procedimiento de despacho de documentos de acuerdo con la normativa. Reconoce la importancia del procedimiento de despacho de documentos según normativa. Identifica la normativa para tiempos de respuesta según políticas institucionales. **Desempeño** Clasifica los documentos recibidos de acuerdo con el manual de implementación de un Programa de	**Conocimiento:** **Técnica:** Pregunta **Instrumento:** Cuestionario De Pregunta Estructurada

empresas. **b. Evidencias de Desempeño:** - Demuestra destreza en el manejo la gestión documental y el trámite de compra y venta de materiales y servicios de archivo mediante la aplicación de los procedimientos de recibo, revisión, radicación, registro y distribución de los documentos - Verifica los controles, consecutivo de comunicaciones (en formato PDF/A **C. Evidencias de Producto:** - Plan de trabajo sobre las actividades de recibo y despacho a realizar - Consecutivo de Correspondencia Despachada - Registros del proceso aplicado a los documentos	Gestión Documental. Radica los documentos físico y electrónico para el envío cumpliendo con las políticas institucionales. Radica los documentos en soporte físico y electrónico para el envío cumpliendo con las políticas institucionales. Registra documentos recibidos física y electrónicamente, cumpliendo con las políticas institucionales Direcciona los documentos radicados de acuerdo con el manual de funciones y procedimientos Aplica el procedimiento en el de despacho de documentos de acuerdo con la normativa y políticas de la empresa. Aplica el procedimiento, manual o automatizado, para la radicación de los documentos a despachar, utilizando la tecnología disponible. Registra los documentos internos y externos a despachar, aplicando el manual de implementación de un Programa de Gestión Documental y la tecnología disponible. Aplica técnicas de plegado y embalaje para el despacho de los documentos, de acuerdo con las normas técnicas y las de correo y mensajería. Aplica el procedimiento para el control de gestión y trámite de documentos, de acuerdo con el manual para la implementación de un programa de gestión documental. **Producto:** Conforma el consecutivo de Correspondencia Despachada de los documentos enviados de acuerdo con las normas de la Organización y la normativa.	**Desempeño:** **Técnica:** Observación del Proceso de Recibo Y Despacho de Documentos **Instrumento:** Lista De Chequeo **Producto:** **Técnica:** Observación De Documentos Radicados y Controles **Instrumento:** Lista De Verificación **Técnica:** Observación del Plan De Trabajo **Instrumento:** Lista de Verificación

5. GLOSARIO DE TERMINOS[4]

[4] Términos seleccionados del Acuerdo 027 del 2006 del Archivo General de la Nación

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.

Documento Original: Es la fuente primaria de información con todos los rasgos y características que permiten garantizar su autenticidad e integridad.
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.

Radicación de comunicaciones oficiales: Es el procedimiento por medio del cual, las entidades asignan un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la Ley. Estos términos, se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

Radicación de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar su trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley.

Registro de comunicaciones oficiales: Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

Registro de ingreso de documentos: Instrumento que controla el ingreso a un archivo, siguiendo el orden cronológico de entrada, de documentos provenientes de dependencias, instituciones o personas naturales.

Recepción de documentos: Conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona natural o jurídica.

Recuperación de documentos: Acción y efecto de obtener, por medio de los instrumentos de consulta, los documentos requeridos.

Trámite de documentos: Recorrido del documento desde su producción o recepción, hasta el cumplimiento de su función administrativa.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

Congreso de la Repùblica de Colombia. (2000). *Ley General de Archivos*. Bogotá (Colombia).

Colombia. Archivo General de la Nación, (2006) Acuerdo 027 de 2006 Por el cual se modifica el Acuerdo No. 07 del 29 de junio de 1994.

Nación, a. G. (29 de 10 de 2001). *Archivo general de la nación.* Recuperado el 2015, de archivo general de la nación: www.archivogeneral.gov.co

Nación, a. G. (2003). *Guía para la administración de las comunicaciones oficiales.* Bogotá D.C.

República, c. D. (17 de 02 de 2014). *Archivo general de la nación.* Obtenido de archivo general de la nación: www.archivogeneral.gov.co

Temis, c. D. (2014). *Constitución política de Colombia.* Bogotá D.C. : editorial Temis

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

Autor (es)	**Nombre**	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**
	Somny Marín Flórez	Instructora Gestión Documental	Centro de Comercio, Regional Antioquia	25/10/2018

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	**Cargo**	**Dependencia**	**Fecha**	**Razón del Cambio**
Autor (es)					

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENIZAJE

- **Denominación del Programa de Formación:** Tecnólogo Gestión Documental
- **Código del Programa de Formación: 122901**
- **Código del proyecto formativo: 2001973**
- **Nombre del Proyecto:** Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas.
- **Fase del Proyecto:** Análisis
- **Actividades de Proyecto:**
  - Diagnosticar el estado de las transferencias documentales primarias y secundarias en la organización
- **Competencias:**
- Trámite de correspondencia

Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- Preparar la producción de documentos empresariales, aplicando la normativa y la política organizacional
- Proyectar la gestión y trámite de documentos de archivo, de acuerdo con normativa y política de la empresa

- **Duración de la Guía:** 80 horas

2. PRESENTACION

Teniendo en cuenta que en la actualidad las entidades públicas y las empresas privadas, no han dado la importancia al proceso de transferencias documentales, es necesario que el aprendiz mediante el desarrollo de esta guía de aprendizaje, explore, analice, interprete y confronte la información recolectada , haciendo uso de las herramientas tecnológicas, normativa archivística y normas técnicas, con el propósito de lograr un aprendizaje integral aplicado a la situación problema.

Se pretende, además, que el aprendiz a través del trabajo colaborativo, integre los conocimientos previos con los nuevos y logre la construcción de nuevo conocimiento integral del saber el hacer y el ser, que le permita desde la acción, exploración, debate la sistematización y las competencias transversales y clave, contribuir con la solución de una situación problémica, fortaleciendo el

trabajo autónomo y estableciendo relación de conocimientos para generar juicios de valor, en el procesamiento de la información de manera significativa e investigativa.

3. FORMULACION DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Actividades de reflexión

Estimado aprendiz, los nuevos retos y las tendencias de la gestión de la información en las organizaciones, las lleva a la necesidad de crear un modelo de gestión de la información donde se integre el talento humano, los recursos y la gestión para el logro de los objetivos de la misma.

Con esta guía usted continúa con nuevas competencias, el desarrollo de la fase de análisis del proyecto formativo titulado "Estructuración de un programa de transferencias documentales primarias y secundarias en las entidades públicas y empresas privadas", involucrando conocimiento previo, con lo aprendido en el desarrollo de las tareas asignadas y construyendo nuevo conocimiento.



Se invita al reconocimiento, entendimiento y comprensión de las actividades que a continuación de plantean:

3.1.1. Teniendo en cuenta la normativa para elaboración de comunicaciones organizacionales, gestión y trámite de documentos, reflexione sobre la importancia de la gestión y administración de la información haciendo uso de las TIC como apoyo para la construcción y aplicación de las herramientas para el análisis y la planeación de las transferencias documentales.

Se invita a que de manera responsable comprenda y responda los interrogantes que a continuación se plantean:

¿Cuál es la normatividad relacionada con la producción, trámite y gestión de documentos en la organización?

¿Identifique los pasos para brindar un servicio de información con calidad, calidez y efectividad?

¿Considera que con las lecturas desarrolladas usted está en capacidad de gestionar la información de la organización?

¿Conoce las herramientas tecnológicas que se ofrecen hoy en día para brindar seguridad a la información digital?

Descripción

Teniendo en cuenta las lecturas realizadas sobre los temas propuestos reúnase en equipos de 4 personas prepare un conversatorio, para el desarrollo de dicha actividad se sugiere tener en cuenta el contexto, la lógica y la intención de la actividad para que esta permita aprendizaje, participación, interacción, enriquecimiento y desarrollo de la comunicación entre los asistentes.

3.2. Actividades de contextualización e identificación de los conocimientos necesarios para el aprendizaje

Identificar los conocimientos previos en la elaboración y aplicación de las herramientas físicas y digitales para la elaborar el diagnóstico integral que permita preparar y planear las transferencias documentales primarias y secundarias en la organización a partir de las lecturas recomendadas y de las experiencias reales de los aprendices si las hay.



La producción, la gestión y el trámite de documentos en la organización se convierten en pieza primordial para la gestión de la información, toda organización tiene la obligación de prestar un eficiente, oportuno y eficaz servicio de información que le permita dar respuesta al usuario final.

Descripción:

Tomando como referencia sus experiencias personales y lo aprendido en las lecturas propuestas, en equipos de 4 aprendices, debata a cerca de los conocimientos relacionados con: Producción, trámite, control y proceso de la gestión de documentos en la organización.

3.2.1. Mediante juego de roles aplicando comunicación eficaz y efectiva, como técnica que permita evidenciar su aprendizaje, indique cuáles son los procesos que se deben llevar a cabo para la producción, gestión y administración de comunicaciones oficiales en la organización.

Descripción de las actividades de aprendizaje:

Consulte sobre las siguientes normas:
Guía Técnica Colombiana GTC 185
Acuerdo 060 de 2001

Teniendo en cuenta las lecturas anteriores, para la producción, gestión y administración de comunicaciones organizacionales, en equipos de 4 aprendices y haciendo uso de la herramienta goconqr elabore un mapa mental que permita contextualizar su aplicación.

- **Ambiente Requerido**

Ambiente de formación dotado con:

15 mesas

30 sillas

25 Computadores con acceso a internet

1 Monitor o pantalla táctil

Impresoras

Escáneres

Unidad de correspondencia

Software para unidad de correspondencia

- **Materiales**

3 cajas de lápiz HB mina negra No.2

3 cajas borrador miga de pan

3 cajas lapicero retráctil negro tinta indeleble

3 resma papel bond carta 75 gr.

3 resma papel bond oficio 75 gr.

Sello de caucho

Numerador

Almohadilla para sellos

Marcadores borrables

Marcadores permanentes

Borrador para tablero

Papel bond cuadriculado

Regla plástica

Tajalápiz

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Responde a preguntas de conocimientos teóricos	Aplica las normas gramaticales y reglas ortográficas en la elaboración de comunicaciones organizacionales Redacta las comunicaciones aplicando normativa y política organizacional	Cuestionario

Evidencias de Desempeño . Elabora planillas de control y documentos organizacionales. . **Evidencias de Producto:** Documentos organizacionales elaborados y diligenciados.	Elabora las comunicaciones aplicando normativa y política organizacional Planea la gestión y trámite de documentos de acuerdo con la estructura orgánico-funcional y la normativa. Aplica los protocolos para el servicio y acceso a la información de acuerdo con normativa y política de la empresa Elabora planillas para el control de préstamo y consulta de información teniendo en cuenta protocolos. Reconoce la importancia, naturaleza y características de la comunicación humana, según el contexto en el que se desarrolla. Escucha con atención y concentración, asiente y pregunta al hablante-oyente para retroalimentar el proceso. Establece acuerdos a partir de la diversidad de conceptos y opiniones.	Lista de chequeo Listas de chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

GTC: Guía Técnica Colombiana

Trazabilidad: Es la propiedad que dispone el resultado de un valor estándar, que puede vincularse con referencias específicas mediante una seguidilla continuada de comparaciones.

Peticiones: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta. (Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio. (Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación).

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública. (En un término de diez (10) días se informará sobre la viabilidad de su aplicación).

Ortografía: Es la rama de la gramática que se ocupa de la escritura correcta.

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Imágenes tomadas de internet
- ICONTEC. GUÍA TÉCNICA GTC COLOMBIANA 185
- https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y- denuncias-PQRSD/
- http://rigo-respuestaaciudadanos.blogspot.com

MANUAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - A.G.N.https://www.archivogeneral.gov.co/sites/default/files/Estructura_Web/4_Servicio_al_ciudadano/Manual_de_Servicio_al_Ciudadano.pdf

POLITICA DE SEGURIDAD DIGITAL. https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/15430:Politica-de-Seguridad-Digital

OTRAS FUENTES:

* Pagina del Archivo General de la Nación. https://www.archivogeneral.gov.co/agn/home/

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

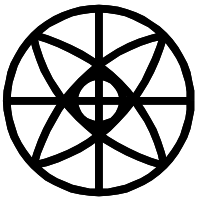
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Ileana Medina Villani	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Clara Inés Muñoz S.	Instructora	Comercio y Servicios - Cauca	11 de agosto de 2017
	Diana Angélica Vargas	Instructora	Comercio y Servicios – Distrito Capital.	11 de agosto de 2017
	Gloria del Carmen Torres G.	Instructora	Comercio y Servicios – Distrito Capital	8 de mayo de 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio

Autor (es)	Carmen Rosa Díaz González Ileana Medina Villani	Instructora Instructora	Centro de Gestión Administrativa, Regional Distrito Capital Centro Comercio y servicios, Regional Cauca.	22 de mayo de 2020	Ajustes en las actividades de apropiación y en las Técnicas e Instrumentos de Evaluación.

COLOMBIA



ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACION

ORDENACIÓN DOCUMENTAL

DIVISIÓN DE CLASIFICACION Y DESCRIPCIÓN

GLADYS JIMÉNEZ GONZALEZ

Sistema Nacional De Archivos

BOGOTÁ, D. C., - COLOMBIA
2003

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION
República de Colombia
Establecimiento Público Adscrito al Ministerio de Cultura

CONSEJO DIRECTIVO

Ministerio de Cultura
Ministra:
María Consuelo Araujo Noguera
Viceministra:
Adriana Mejía

Presidencia de la República
Victor Manuel Díaz
(Representante del Sr. Presidente)

Colciencias
Margarita Garrido
(Directora)
Academia Colombiana de Historia
R.P. Luis Carlos Mantilla
(Delegado del Presidente)

Archivo General de la Nación
Jorge Palacios Preciado
(Director)
Ana Paola Riveros Bernal
(Secretaria General)

COMITE EDITORIAL

Jorge Palacios Preciado
Sara González Hernández
Myriam Mejía
William Martínez
Mauricio Tovar

COORDINACION EDITORIAL

Sara González Hernández

Diseño, Diagramación e Impresión

Editores Gráficos Colombia Ltda

Impreso en Colombia

Las publicaciones del Archivo General de la Nación de Colombia están protegidas por lo dispuesto en la Ley 23 de 1982. Podrán reproducirse extractos sin autorización previa, indicando la fuente. Las opiniones expresadas o utilizadas en la obra son responsabilidad exclusiva de sus autores.

Colombia. Archivo General de la Nación
Ordenación documental/Gladys Jiménez González.--Bogotá: El Archivo, División de Clasificación y Descripción, 2003, 36p.: il.

ISBN 958-9298-87-7

1. ARCHIVOS-ORGANIZACION; 2. ORDENACIÓN DE DOCUMENTOS; 3. DOCUMENTACION; I, Jiménez González, Gladys; II, Tit.

CONTENIDO

INTRODUCCION

LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN
¿Hasta dónde llega la clasificación?
¿Dónde comienza la ordenación?

EL PROCESO DE ORDENACION

1. PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL
Los Manuales de Procedimientos

2. SISTEMAS DE ORDENACIÓN
Sistema de ordenación numérico
Sistema de ordenación alfabético
Sistema de ordenación mixto o alfanumérico

3. LA SERIE DOCUMENTAL
Series con unidades documentales simples
Series con unidades documentales complejas
El Expediente

4. FOLIACIÓN

GLOSARIO

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCIÓN

Este documento muestra la importancia del Proceso de Ordenación Documental dentro de la Organización Archivística, su relación estrecha e inseparable con el Proceso de Clasificación que le antecede y con el Proceso de Descripción que le precede.

El objetivo es ofrecer una herramienta de fácil acceso que oriente las labores en los archivos tanto a nivel teórico como metodológico, en instituciones públicas y privadas, a los archivistas, funcionarios de archivo, estudiantes e interesados en el tema, que les permita establecer los sistemas de ordenación documental más adecuados de acuerdo con las características propias de las series documentales.

El tema se aborda a través de dos capítulos; en primer lugar "Los Procesos de Organización" que permite ubicar al lector en su propia realidad, la utilización equivocada de términos para las diferentes labores de la organización archivística guiada por la costumbre, para concluir mostrando los límites de cada uno de los procesos archivísticos y por ende el punto de partida de la Ordenación.

En segundo lugar se aborda "El Proceso de Ordenación" que parte del concepto y sus generalidades, para ir descendiendo a lo particular, llevando a quien lo consulta a entender el Principio de Orden Original, en el cual se basa, así como los sistemas de ordenación y su aplicación, encontrando ejemplos e ilustraciones prácticos para su posterior aplicación.

También se reflexiona acerca de la incidencia que para las instituciones, tiene la aplicación de normas de carácter general y particular como los Manuales de procedimientos y su relación con el tema que nos ocupa.

Se hace énfasis en la definición de Serie Documental como punto de partida del Proceso de Ordenación, mostrando las características y diferencias propias de las unidades documentales simples y las complejas para concluir con la foliación como elemento de control que permite asegurar la integridad de la documentación.

Finalmente, se registra la Bibliografía consultada, la cual se constituyó en apoyo y fuente primaria de la información que el documento presenta.

Incluye un glosario con la terminología técnica utilizada, cuyo objetivo es propender por la normalización del lenguaje archivístico con miras a mantener el estatus del archivo como manejador, administrador y custodio de la memoria institucional, así como para la comprensión de su contenido.

Esta es una publicación del Archivo General de la Nación de Colombia, elaborada por Gladys Jiménez González con el apoyo y la colaboración de Carlos Gamboa Ruíz, Maria Imelda López Ávila, Clara Inés Casilimas Rojas, Juan Carlos Ramírez Moreno y demás compañeros y funcionarios de la División de Clasificación y Descripción.

LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN

Los procesos de organización de archivos son tres: clasificación, ordenación y descripción. A pesar de la aparente claridad, la primera dificultad que se encuentra al trabajar en archivos consiste en determinar qué se entiende archivísticamente por cada uno de ellos, pues las palabras mismas requieren atención por parte de los encargados de archivos para aclarar sus especificidades.

En la vida cotidiana usamos indistintamente los términos "organizar" y "ordenar". Así, decimos, por ejemplo, que "es necesario organizar la casa" o que "es necesario ordenar la casa", lo cual no representa ninguna dificultad para alcanzar el logro propuesto. Si de la misma manera dijéramos que "es necesario organizar un archivo" o que "es necesario ordenar un archivo" sí tendríamos algunas dificultades, pues tales palabras no son equivalentes cuando de archivos se trata. Otro tanto se puede decir de las definiciones ofrecidas en los diccionarios generales en los que se considera que las palabras organizar, clasificar y ordenar, son sinónimas:

*"**Organización*:** Acción y efecto de organizar. // Disposición, orden". "***Organizar***: Disponer, establecer, reformar, tomar forma regular. Sinónimo: o*rdenar*".

"***Clasificación***: Acción de clasificar. Sinónimo: reparto". "***Clasificar***: Ordenar por clases. Sinónimo: *ordenar*"

"***Ordenación***: Disposición. Sinónimo: arreglo, coordinación, disposición, método, ordenamiento". "***Ordenar*:** Poner en orden. Sinónimo: arreglar, *clasificar*, disponer en series".[1]

De lo anterior se puede concluir que ni el uso cotidiano, ni las diferentes acepciones que se dan en los diccionarios generales a las palabras claves referidas aquí, se adecuan al trabajo en los archivos, pues tratándose de un ámbito particular, denominan procesos muy específicos.

Para estar de acuerdo en lo fundamental, clasificación y ordenación no admiten igualdad de significado. Estas dos actividades, específicas y distintas, aunque complementarias y consecutivas, constituyen lo que en archivística se considera organización documental. De lo que no hay duda es que ambas van encaminadas a respetar la situación en que se producen los documentos o a restablecerla si aquella se ha deshecho. "*Clasificar* y *Ordenar* son dos operaciones dentro de una más amplia que podemos llamar *Organización*, perfectamente diferenciadas y esenciales, en aras de la conservación de los documentos, de una parte, e indispensables para inventariar y catalogar, de otra".[2]

"***Organización*:** Proceso que, mediante las etapas de clasificación y ordenación, aplica las conclusiones establecidas en la fase de identificación a la estructura de un fondo"[3]

"***Clasificación***: Operación archivística que consiste en el establecimiento de las categorías o grupos que reflejan la estructura jerárquica del fondo. Es el primer paso del proceso de *organización* (...)"[4]

---

[1] García-Pelayo y Gross, Ramón. *Pequeño Larousse Ilustrado*. Buenos Aires: Ediciones Larousse. 1994.
[2] HEREDIA Antonia: *Archivística general. Teoría y práctica*, pág. 54 y ss
[3] *Hacia un diccionario de terminología archivística:* pág. 90
[4] *Idem: pág. 31*

"***Ordenación*:** Operación archivística realizada dentro del proceso de *organización* que consiste en establecer secuencias naturales cronológicas y/o alfabéticas, dentro de las categorías o grupos definidos en la *clasificación*. (...)"[5]

De acuerdo con estos planteamientos, se puede decir que la organización es un resultado, producto de realizar adecuadamente, en primer lugar, la clasificación y, en seguida, la ordenación. Si no se dan los procesos de manera complementaria se debe afirmar que no hay una adecuada organización, pues se pueden tener o custodiar archivos bien clasificados pero mal ordenados.

La organización (clasificación, ordenación) no solo se comprueba examinando físicamente los documentos, ésta también se puede –y se debe- observar o representar en instrumentos de control (Inventarios, Tablas de Retención Documental, Tablas de Valoración Documental) o en instrumentos de consulta (Guías, Catálogos). En tales instrumentos se puede apreciar la coherencia y confiabilidad de los procesos de organización.

Organización = Clasificación + Ordenación + Descripción

¿HASTA DÓNDE LLEGA LA CLASIFICACIÓN?

La clasificación es el establecimiento de agrupaciones documentales diferenciadas. Este proceso comienza determinando la agrupación documental más grande (fondo) y finaliza determinando las más pequeñas (series documentales con los tipos documentales que la conforman). Para lograr la conformación de series, el proceso de clasificación procede determinando, en primer lugar, las unidades administrativas y, en segundo lugar, las funciones que éstas deben cumplir. En este orden de ideas, el final del proceso de clasificación es la conformación de las series (o subseries si es el caso), las cuales pertenecen a una unidad administrativa (ubicada en una estructura institucional), que a su vez ejecuta funciones asignadas.

La clasificación no determina cómo deben arreglarse los documentos dentro de cada una de las agrupaciones documentales, sencillamente dice cuáles son los de cada unidad administrativa, cada función y cada serie.

¿DÓNDE COMIENZA LA ORDENACIÓN?

Se puede decir que la ordenación comienza donde ha terminado la clasificación, es decir, se aplica a las series documentales. Es cierto que se pueden tener series bien clasificadas, también es cierto que ellas pueden estar desorganizadas internamente, es decir, sin una secuencia determinada, sin una relación recíproca de sus partes. Es como tener todas las piezas necesarias de un mecanismo, pero sin ensamblar, sin conexiones.

Si la clasificación se puede entender como un proceso mediante el cual se establecen las diferenciaciones de las agrupaciones documentales, teniendo en cuenta el principio de procedencia, la ordenación se puede entender como el proceso mediante el cual se establecen con claridad las relaciones entre los

[5] *Idem: pág.89*

documentos de una serie. Dicho de otra manera, la clasificación relaciona grupos documentales entre sí en tanto que la ordenación relaciona las unidades documentales simples o complejas entre si y pertenecientes a una misma serie.

Si la clasificación hace referencia a la estructura documental, la ordenación hace referencia a la secuencia, a las relaciones de causa-efecto, continuidad e interdependencia entre los documentos en una serie.

EL PROCESO DE ORDENACION

La ordenación es el proceso mediante el cual se da disposición física a los documentos. Dicho de otra manera, la ordenación determina qué documento va primero y cuáles van después, es decir, es el proceso mediante el cual se unen y relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior de los expedientes según un criterio predeterminado[6].

Sin embargo, la ordenación no solo es una disposición física coherente de documentos, también es el testimonio de la gestión, de los trámites que dieron origen a tales documentos, pues refleja la dinámica administrativa (movimientos en el tiempo).

Con este proceso archivístico se contribuye en primer lugar, a la organización administrativa merced a la organización documental y, en segundo lugar, al conocimiento histórico institucional. La ordenación bien hecha facilita el acceso a la información gracias a la pertinente ubicación de los documentos y a su rápida localización posterior; facilita la comprensión documental pues el arreglo físico es información contextual y, por último, al disponerse todos los documentos necesarios en el orden que es debido, se facilitan el estudio y los análisis de contenido. Es como tener las piezas necesarias de un mecanismo correctamente ensambladas o encajadas, para que funcione.

1. EL PRINCIPIO DE ORDEN ORIGINAL

Los documentos no se producen todos de una sola vez sino paulatinamente, según las exigencias del asunto en cuestión o según las etapas por las que va pasando el trámite. Para que se produzcan los documentos es necesario esperar un tiempo prudencial, recurrir a varias instancias e, incluso, recurrir a diferentes lugares. De todas maneras, los documentos se producen uno después de otro.

El *Principio de Orden Original* se refiere precisamente a la reflexión sobre los hechos o sobre la serie de actividades y pasos relacionados que se debieron cumplir para la resolución de un trámite o problema, que a su vez es una reflexión sobre la secuencia en la producción documental. Merced a esta reflexión es posible la ordenación física de los documentos que componen los expedientes y las series. El *Principio*

---

[6] Para la Archivera Española Antonia Heredia Herrera, ¨Ordenar es la operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo a una unidad-orden establecida de antemano. En nuestro caso los elementos serán los documentos o las unidades archivísticas, dentro de las series¨
Theodore Schellenberg, dice: ¨Los principios archivísticos de ordenación se refieren, en primer lugar, al arreglo de los grupos o series de documentos en relación unos con otros; y, en segundo lugar, a la ordenación de las piezas individuales que hay dentro de los grupos o series¨.
Estas definiciones de solamente dos de los teóricos de la archivística, coinciden en anotar la relación que tienen los documentos y el orden físico que deben mantener dentro de las agrupaciones documentales, producto de una actividad determinada.

de Orden Original, también llamado *Principio Histórico*, es una herramienta metodológica para proceder adecuadamente en la organización de los archivos.

El respeto al *Principio de Orden Original* no consiste en otra cosa que en tomar en cuenta los pasos indispensables para la satisfacción de una gestión. Es la relación causa-efecto que se produce entre los documentos, pues, hay un documento inicial, otro u otros que le siguen y, por último, uno más que concluye.

Si el *Principio de Procedencia* permite saber quién produce los documentos (las unidades administrativas) y por qué razones lo hace (por asignación de funciones), el *Principio de Orden Original* permite saber cuáles son los pasos necesarios de tal producción (los procedimientos) para determinar con qué documento se inicia, cuáles le siguen a éste, hasta finalizar.

Se puede afirmar que el orden original nace desde el mismo momento de la producción documental y debe verse reflejado en los archivos mediante la correcta ordenación de las series, subseries documentales y expedientes.

La experiencia permite observar que en nuestro medio no siempre se ha respetado el Orden Original en el tránsito administrativo**,** surgiendo de esta manera la desorganización, llevando consigo una fatal pérdida de la razón final de ser de los archivos que no es otra que el servicio a la sociedad. Entre las causas por las cuales dicho orden se pierde, se pueden mencionar las siguientes:

- Desconocimiento por parte de los empleados de las funciones propias de cada oficina.

- Ausencia de manuales de procedimientos.

- Desconocimiento del trámite para la disposición física de los documentos, pues es el trámite o gestión es el que indica (y obliga) el orden debido.

- Interrupción de los trámites, lo cual no permite hacer un seguimiento puntual al asunto y mucho menos determinar si el trámite está en curso o en que momento se encuentra.

- Incorrectas maneras de ubicar los documentos han llevado a que se formen series que no reflejan trámites establecidos (las que se denominan series facticias), como también a que se formen series con expedientes desagregados (documentos de un mismo trámite repartidos en distintas series).

- Agrupación por tipos documentales: (solicitudes, certificaciones, correspondencia recibida, correspondencia despachada, facturas, constancias).

- Incorrectos procesos de producción y distribución documentales (duplicidad de documentos, mal manejo en la remisión de copias)

- Falta de claridad sobre la diferencia entre documentos sustantivos y documentos facilitativos.

- Falta de herramientas de control tales como Inventarios, Tablas de Retención Documental (TRD), Tablas de Valoración Documental (TVD).

- Uso generalizado y sin ninguna reflexión de los distintos sistemas de ordenación.

- Organización de archivos basada en la identificación física de unidades de conservación (carpetas).

Los Manuales de Procedimientos

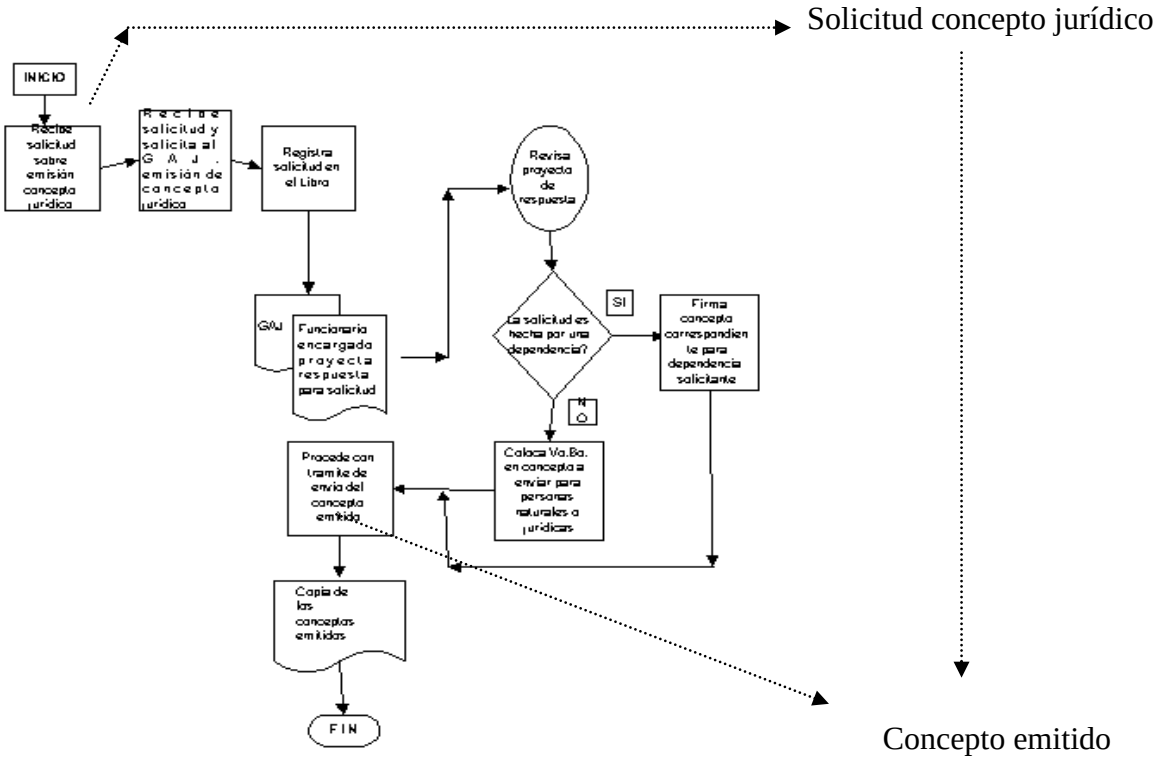
Para evitar la pérdida del Orden Original o para reconstruirlo donde este se ha perdido lo más recomendable es consultar los Manuales de Procedimientos. Estos son herramientas donde se describe paso a paso la manera correcta de cumplir una tarea o una función. Se denominan Manuales de Procedimientos porque los procesos allí establecidos involucran una serie de actividades y pasos relacionados entre sí, a través de los cuales se transforman unos recursos y se obtiene un producto. Los procesos se caracterizan por tener un principio y un fin, es decir, inician con determinada acción y finalizan en otra. Las instituciones para el desarrollo de sus funciones y la planificación del trabajo deben elaborar Manuales de Procedimientos los cuales permiten establecer reglas y mecanismos para normalizar los trámites que garanticen el control de la administración.

En el proceso de ordenación, son precisamente los Manuales de Procedimientos los que guían o restablecen el orden de los documentos, lo cual constituye la reafirmación del Principio de Orden Original. Las series documentales y los expedientes bien ordenados reflejan el cumplimiento de los procesos establecidos en los Manuales de Procedimientos.

Por ejemplo: **CONCEPTOS JURIDICOS**

SERIE DOCUMENTAL:

FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO CONCEPTOS JURIDICOS



El Estado, mediante la legislación, establece procedimientos de imperiosa obligatoriedad en cada sector de la administración pública, que le permiten controlar manejos presupuéstales, jurídicos, disciplinarios, legales, fiscales, etc., que las instituciones cumplen a través de sus funciones[7].

[7] Entre la legislación que demanda regulación sobre procedimientos, manuales de procedimientos y oficinas de Control Interno, podemos mencionar también, las siguientes:

- Decreto 2158 de 1948 adaptado como legislación permanente por el Decreto 4133 de 1948, "Código Procesal del Trabajo".
- Decreto 1400 de 1970 y 2282 de 1989, "Por el cual se expide el Código de Procedimiento Civil".
- Decreto-Ley 410 de 1971, sobre el procedimiento que deben seguir los comerciantes para el debido registro de sus establecimientos lo mismo que para el registro de sus actos en los libros de comercio.
- Decreto 01 de 1984, "Por el cual se expide el Código Contencioso Administrativo", entre otros establece el procedimiento a seguir para resolver los Derechos de Petición.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización del Sistema de Control Fiscal Financiero y los organismos que la ejercen.
- Ley 87 de 1993, "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones".
- Directiva Presidencia 02 de 1994, Desarrollo de la función de control interno en las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- Ley 190 de 1995, "Estatuto Anticorrupción".
- Decreto 2150 de 1995, "Por la cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios, existentes en la Administración Pública".
- Directiva Presidencia 01 de 1997, Sobre el Desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Ley 600 de 2000, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal".
- Acuerdo 060 de 2001 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, "Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas".

Cuando no se han elaborado Manuales de Procedimientos no quiere decir que todo sea un caos. Puede ocurrir que los procedimientos se realicen de manera adecuada por costumbre, por copia de otra entidad que los realiza correctamente o por facilidad en su ejecución. Lo que en realidad hace falta es la materialización de esos procedimientos en los manuales, para asegurar el orden de los documentos permanentemente y garantizar su utilización y consulta.

Si bien los documentos han sido creados respondiendo a un orden previamente acordado, dicho orden se ha perdido en las propias unidades administrativas porque no han contado con normas que regulen los procesos (Manuales de Procedimientos) o porque no se cumplen, esto ha conllevado --entre otras razones-- a crear grupos de documentos arbitrariamente ordenados, los cuales son transferidos al Archivo Central en la misma forma, muchas veces sin inventarios y sin identificación que permita su recuperación. El Archivo Central ubica dichos documentos junto con los demás de la entidad, sin tener en cuenta de cual oficina proceden y mucho menos su contenido, formando lo que en la actualidad se denomina Fondos Acumulados. Estos fondos, producto del desconocimiento de los procesos archivísticos deben organizarse sometiéndolos a rigurosos análisis y trabajo de campo puntual, que bajo una metodología muy precisa permitan el levantamiento o reconstrucción de los procesos, que conduzcan a la elaboración de la Tabla de Valoración Documental.

Para la organización de estos fondos es necesario, en primer lugar, reconstruir las estructuras orgánico-funcionales, las funciones, la legislación y la normatividad que incidieron en la producción documental (evolución de la institución) y, en segundo lugar, reconstruir los trámites que fueron necesarios para el desarrollo de las funciones, lo cual es bastante complicado si se tiene en cuenta que no existieron Manuales de Procedimientos ni flujogramas y tampoco testigos de los procesos. Es más difícil aún porque hay que captar la secuencia no explícita pero legítima de cómo se ejecutaron las gestiones. Tal sentido reconstruido de cómo se hicieron las cosas indica el orden que se debe dar a los documentos al organizar un fondo documental.

2. SISTEMAS DE ORDENACIÓN

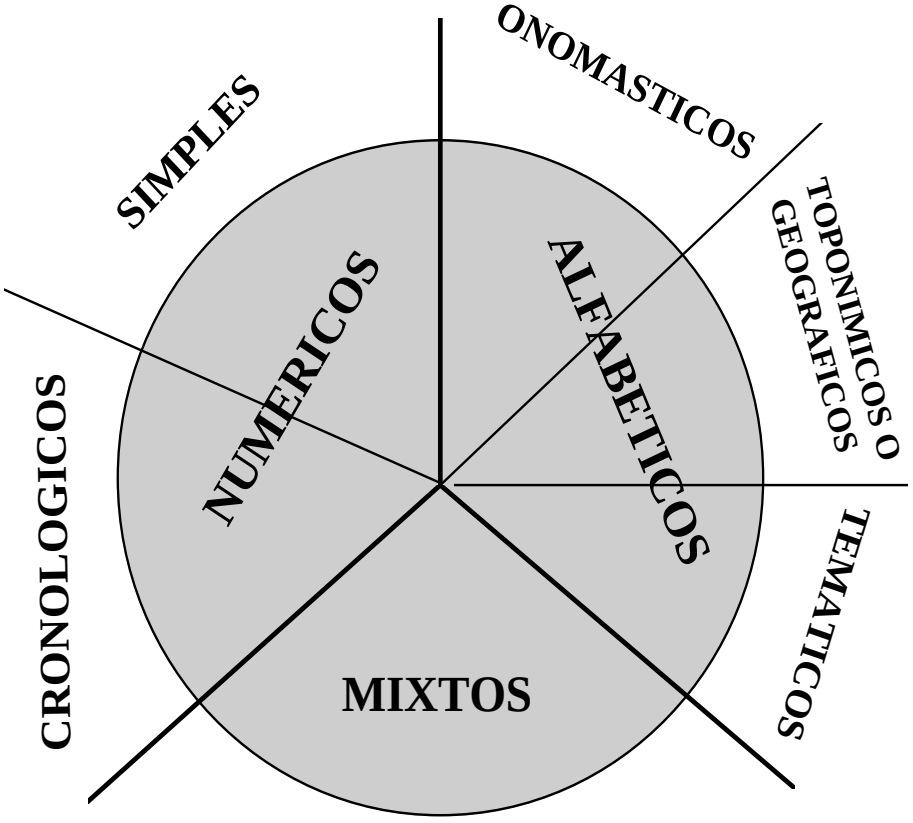
Teniendo en cuenta que la ordenación debe hacerse a partir de las series documentales, como vimos anteriormente, para efectuar tales propósitos, en los archivos se utilizan varios sistemas de ordenación que materializan la idea de secuencia: Numéricos (simples y cronológicos), alfabéticos (onomásticos,

---

- Acuerdo 16 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, "Por el cual se adopta la política archivística y se dictan otras disposiciones para el manejo de los archivos públicos de las Cámaras de Comercio".
- Ley 734 de 2002, "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único", tipifica las conductas constitutivas como falta disciplinaria y a su vez el procedimiento a aplicar en el evento de la infracción.
- Acuerdo 42 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, "Por el cual se establecen los criterios para la organización de los archivos de gestión en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas, se regula el Inventario Único Documental y se desarrollan los artículos 21, 22, 23 y 26 de la Ley General de Archivos 594 de 2000".

En concordancia con el tema, la Ley 594 de 2000, "Ley General de Archivos" en sus artículos 25 y 34, implícitamente obliga a la ordenación cuando se refiere a organización de los archivos. En estos artículos se hace clara referencia a Historias Clínicas, Historias laborales, Documentos Contables y Documentos Notariales. Los demás documentos generados por las instituciones también están obligados a responder a las exigencias de esta Ley.
Esta legislación guía la ordenación documental tanto en archivos administrativos como en históricos. De otra parte, esta misma legislación guía a los encargados de la producción documental.

toponímicos y temáticos) y los mixtos o alfanuméricos. Sin embargo, es importante advertir que el sistema de ordenación se subordina a las características de cada serie.



ALFANUMERICOS

Si bien estos sistemas de ordenación son fáciles de comprender, su aplicación no ha sido del todo adecuada, pues algunos se han aplicado indiscriminadamente a agrupaciones documentales grandes (de fondo o sección) y no a series documentales, igualmente se ha aplicado el mismo sistema de ordenación a todas las series sin observar las características propias de cada una de ellas. Resulta, pues, incorrecto ordenar cronológicamente TODOS los documentos de un archivo o TODOS los documentos de una misma unidad administrativa, pues se corre el riesgo de perder no solo toda la clasificación sino, además, la secuencia del trámite original.

Sistemas de ordenación numéricos

Ordinal

Este sistema de ordenación -quizás el más fácil de realizar- consiste en disponer los documentos en forma consecutiva, progresivamente, obedeciendo a la numeración que los identifica. Por ejemplo las Cuentas Internas de los usuarios de servicios públicos.

ENERGIA	ACUEDUCTO
Cuenta Interna No. 0464304-4	Cuenta Interna No. 00927824
Cuenta Interna No. 0464305-4	Cuenta Interna No. 00927825
Cuenta Interna No. 0464306-4	Cuenta Interna No. 00927826

Cronológico

Este sistema de ordenación consiste en colocar un documento detrás del otro en forma secuencial de acuerdo con la fecha en que la documentación ha sido tramitada, teniendo en cuenta en primer lugar el año, seguido del mes y al final el día.

Las unidades documentales simples con ordenación cronológica se presentan en las series, Consecutivo de Correspondencia Despachada cuya ordenación puede ejemplificarse así:

- 2002, 02, 28
- 2002, 03, 01
- 2002, 03, 02
- 2002, 03, 03

Como se verá más adelante la ordenación cronológica es fundamental para ordenar el expediente (Véase El Expediente).

Sistemas de ordenación alfabéticos

Consiste en la ordenación de los documentos por las letras del alfabeto (A – Z) y puede ser:

Onomástico

La ordenación alfabética-onomástica se utiliza para series documentales compuestas por expedientes que permanecen abiertos por lapsos grandes de tiempo, por ejemplo, las Historias Laborales, las Historias Clínicas, los Expedientes Académicos de Alumnos. Es ideal para archivos de gestión pequeños en el que su crecimiento no es muy alto y facilita la consulta.

En este sistema se debe tener en cuenta el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y el nombre al final. Por ejemplo:

- ACOSTA LOPEZ, Andrés
- CASCANTE PEREZ, José
- CHAPARRO MEJIA, María
- ECHEVERRI ARANGO, Pedro
- LOPEZ GOMEZ, Javier
- MARTINEZ, José

- VILLAMIZAR ROJAS, Manuel

Toponímico (o alfabético-geográfico)

Se ordena la serie documental alfabéticamente por nombres de lugares. Este tipo de ordenación puede basarse en el país, el departamento, el municipio, la localidad, el barrio, etc. Siempre teniendo en cuenta el criterio que más se ajuste a la documentación y a las necesidades administrativas.

Por ejemplo: Se ordenará por nombres de los departamentos las unidades de conservación que contienen los expedientes de la serie "asistencia técnica" que presta el Ministerio del Interior y de Justicia a las Gobernaciones.

- Amazonas
- Arauca
- Boyacá
- Cauca
- Cesar
- Guajira
- Putumayo
- Valle del Cauca

Temático

Se ordenan las series y subseries documentales por el asunto o tema de su contenido. Por ejemplo:

- Estadísticas
- Informes
- Informes a organismos de control
- Informes de gestión
- Informes estadísticos
- Ordenes de Pago

Sistemas de ordenación mixtos

Alfanumérico

Se ordena la serie documental utilizando a la vez orden alfabético y numérico cronológico. En este sistema de ordenación, los datos que se cruzan no serán separables, siempre estarán asociados. Por ejemplo los Contratos de Prestación de servicios cuya ordenación se basa en el año de celebración del contrato y el nombre del contratista, así:

- 2000 MARTINEZ DURAN, Jorge
- 2001 MONROY LOPEZ, Susana

- 2001 TORRES GODOY, Guillermo

También se puede ordenar de forma mixta (numérica por documento de identificación y alfabética por el nombre). Se utiliza para facilitar el acceso a series documentales de gran volumen y tienen que ver con expedientes de personas en entidades con un número elevado de empleados o entidades que prestan servicios a números elevados de usuarios, como Historias Clínicas y Expedientes Académicos de Alumnos.

- 12423345 ALVARADO PÉREZ, Norberto
- 24125767 GÓMEZ LÒPEZ, Juan
- 24345678 ACOSTA ROJAS, Luis Mario
- 41234098 LARA ROA, Flor Alba

Este sistema se puede utilizar en la ordenación de las series de una dependencia cuando están representadas con las letras del alfabeto que identifican a la oficina productora, seguido de los dígitos de series y subseries. Por ejemplo: en la oficina de Secretaría General:

- SG-01 Actas
- SG-01-01 Actas Consejo Directivo
- SG-02 Acuerdos
- SG-04 Informes

De esta manera se evidencia la ordenación por oficina como la propia serie, permitiendo ubicar físicamente por procedencia y por series documentales.

Ordinal Cronológico

Aplica este sistema de ordenación también a series documentales cuyas unidades documentales son numéricas simples y a la vez cronológicas (Resoluciones, Acuerdos y Decretos), las cuales se controlan en primer lugar por el número de la unidad documental y después por el cronológico, así:

- 0001 2002, 01, 31
- 0002 2002, 01, 31
- 0003 2002, 02, 02
- 0004 2002, 03, 04

- **El sistema de ordenación elegido o adoptado debe proporcionar seguridad y oportunidad en la localización de la información, en todo caso, dicha elección dependerá de las características y el volumen de la serie.**

3. LA SERIE DOCUMENTAL

El documento de archivo nace como producto del desarrollo de actividades o funciones llevadas a cabo por personas naturales o por personas jurídicas, es decir, que son el testimonio material de las funciones que lleva a cabo su productor. El conjunto de actividades de un archivo refleja siempre el contexto en el que se desarrollaron las actividades de las diferentes oficinas o unidades administrativas, que al interior del fondo documental son las secciones y las subsecciones. Estas están integradas por documentos agrupados en series, en las cuales, en razón de sus funciones las instituciones reflejan documentalmente la continuidad de las actividades que sistemáticamente desarrolla.

La serie documental está integrada por documentos resultado de la repetitividad de los procesos y procedimientos administrativos o técnicos en las oficinas, generalmente están formados por el mismo tipo documental (unidades documentales) que también responden a unos asuntos similares, generando como resultado una información seriada.

Por ejemplo: la Oficina de **Tesorería** tendrá como series propias del desarrollo de sus funciones:

- Ordenes de pago
- Boletines diarios de caja y bancos
- Cuentas corrientes
- Libros de Tesorería
- Declaraciones tributarias

La **Personería** del orden municipal o distrital, tendrá la serie **Procesos Disciplinarios** pues por función realiza investigaciones disciplinarias en contra de funcionarios, por la comisión de conductas violatorias de la ley disciplinaria.

Existen dos clases de series: las formadas por unidades documentales simples (Ordenanzas, Decretos, Resoluciones, etc.) y las formadas por unidades documentales complejas (Procesos Judiciales, Licencias de Construcción, Licencias Ambientales, Contratos de Obra, etc.).

Series con unidades documentales simples

Son series conformadas por unidades documentales simples (tipos documentales), donde cada una es independiente de las otras unidades documentales simples de la misma serie. Estas son suficientes en sí mismas en cuanto a contenido, aunque comparten entre sí los mismos rasgos estructurales o formales.

Los tipos documentales que integran las series documentales simples son similares y se colocan sistemáticamente unos a continuación de otros, pero ningún documento tiene relación con el anterior ni con el siguiente; el contenido de cada uno es particular y la información es diversa. Su ordenación permite controlar su producción.

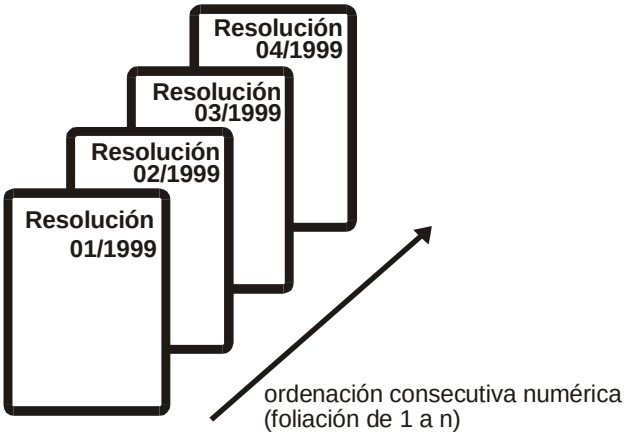
Son series documentales simples por ejemplo: Decretos, Ordenanzas, Acuerdos, Resoluciones, las actas de juntas, asambleas, comités, comisiones, etc., o las circulares administrativas o reglamentarias.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis de las características formales de las unidades documentales para comprobar su pertenencia a la serie documental.
- Selección del sistema de ordenación: numérico simple o numérico-cronológico que convenga de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación acordado.
- Almacenamiento de las series documentales en las adecuadas unidades de conservación.
- Foliación de los documentos en cada unidad de conservación.
- Identificación de cada una de las unidades de conservación.

Ejemplo:

SERIE: RESOLUCIONES



- **Se ordenan por un sistema numérico - cronológico**
- **Al revisar la unidad de conservación el primer documento debe registrar la fecha más antigua y el último la fecha más reciente.**
- **Ejemplos: Decretos, Ordenanzas, Circulares, etc.**

Nota: Existen series documentales simples con ordenación numérica simple como: Registros Civiles, Número de Identificación Tributaria (NIT).

Series con unidades documentales complejas

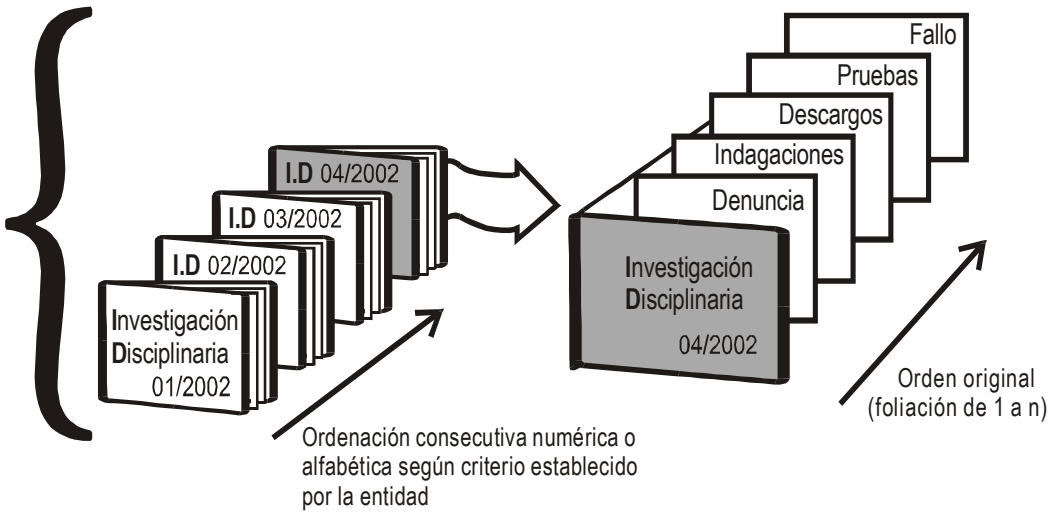
Son series conformadas por unidades documentales complejas comúnmente llamadas expedientes. Cada uno está compuesto por varios tipos documentales diferentes entre sí pero relacionados en razón de un trámite determinado. Cada expediente es diferente de otro de su misma serie y por lo general se almacenan en unidades de conservación (carpetas) separadas; no obstante, es preciso anotar que existen expedientes de gran volumen que se deben dividir ubicándolos en diferentes unidades de conservación.

Pasos metodológicos para su ordenación:

- Análisis del contenido de las unidades documentales para establecer su pertenencia al trámite o proceso ya sea administrativo o técnico.
- Verificar que cada unidad documental compleja o expediente refleje el orden original del trámite.
- Selección del sistema de ordenación de acuerdo con las características de la serie.
- Aplicación del sistema de ordenación de la serie.
- Almacenamiento de cada expediente en la adecuada unidad de conservación de acuerdo con el sistema de ordenación seleccionado.
- Almacenamiento de la serie en la adecuada unidad de conservación.
- Foliación de todos y cada uno de documentos que conforman los expedientes.
- Identificación de las diferentes unidades de conservación.

Son ejemplos de unidades documentales complejas los contratos, las ordenes de pago, las historias laborales, las historias clínicas, las investigaciones disciplinarias, los procesos jurídicos, contravenciones, licencias de tránsito, etc.

SERIE: INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS



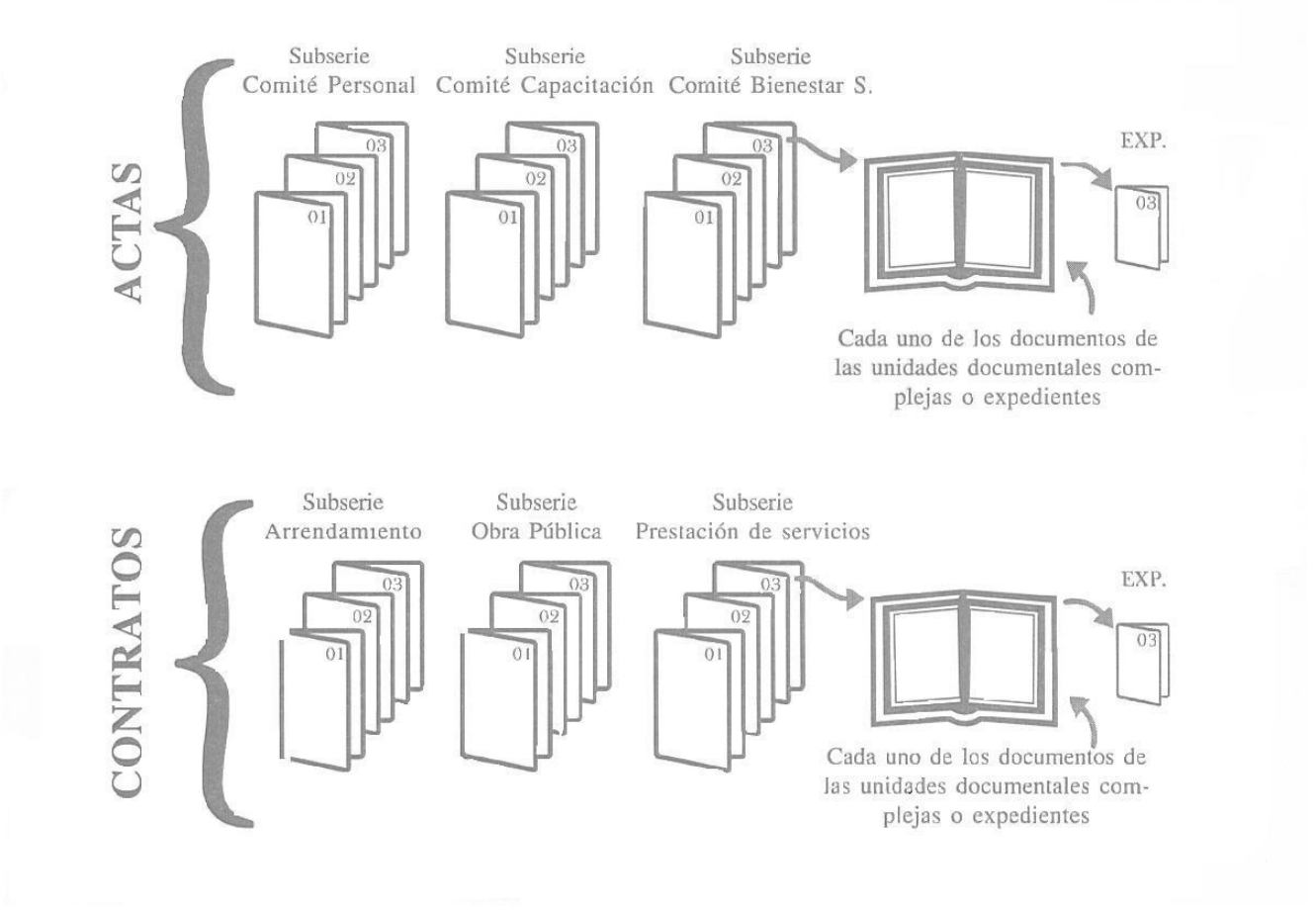
- **Se ordena según el trámite que le dio origen / según los Manuales de Procedimientos / Aunque coinciden con un orden cronológico lo importante es no descuidar el orden original.**
- **El documento que le dio origen al trámite es el primer documento al revisar la unidad de conservación y el que lo finiquitó, el último.**

Subseries documentales

Es el "conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto".[9]

[9] Mini-Manual Tablas de Retención y Transferencias Documentales. Archivo General de la Nación de Colombia, 2001

Ejemplos:



La ordenación de la subserie no difiere de la ordenación de las series; siguen los mismo lineamientos establecidos para la ordenación de la serie.

El conjunto de documentos generado o producido por una unidad administrativa, forma las series y las subseries documentales, las cuales a su vez están integradas por tipos documentales.

Unidad documental -Tipo documental

La unidad documental, archivísticamente es el elemento fundamental de una serie documental, la cual puede ser simple o compleja. La simple, constituida por el mismo tipo documental (véase S*eries con unidades documentales simples*). La compleja, con la que más estamos familiarizados, es el expediente, está integrada por tipos documentales de diversa índole y que responden a una secuencia dentro del trámite respectivo (*véase Series con unidades documentales complejas).*

La unidad documental es el resultado físico de una actividad llevada a cabo en las unidades administrativas por las funciones que le han sido asignadas; sin embargo, no todas las actividades generan tipos documentales. Cada unidad documental tiene una estructura formal propia que la

diferencia de las demás y un contenido informativo homogéneo. Por ejemplo un Informe, es el documento que registra los hechos o investigaciones realizadas; da a conocer el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto; en su contenido se registra en primer lugar la razón social, seguido de la dependencia que lo origina, título, fecha, autor o responsable, texto y firma.

Los tipos documentales básicos que conforman el expediente son los que en la mayoría de los casos establecen los Manuales de Procedimientos para el trámite de un proceso determinado; por ejemplo en la serie Historias Laborales, cada expediente es una unidad documental compleja que se conforma con los documentos relativos a una persona desde que se vincula a una entidad hasta su retiro.

En la organización documental, es necesario tener identificados cada uno de los tipos documentales que se producen o se han producido en cada una de las oficinas de acuerdo con los trámites, a fin de lograr una correcta ordenación de las series documentales.

El Expediente

El expediente es un conjunto de tipos documentales que tratan de un mismo asunto o materia, producido a medida que se desarrollan los trámites. Cada pieza, es decir, cada tipo documental individual e indivisible, es un eslabón en una cadena que está inserta en un contexto que le da un valor que no tendría el documento visto aisladamente. El expediente comporta una noción funcional y probatoria, da fe, y debe ser conservado en su integridad.

Los expedientes se forman mediante la colocación sucesiva de cada uno de los documentos que se producen en el transcurso de los trámites y están unidos por la relación causa-efecto, de ahí que deban ser ordenados de acuerdo con esa secuencia, es decir, respetando el orden original.

En la gestión administrativa o técnica que cotidianamente realizan las instituciones se constituye y materializa en expedientes, aun cuando dicha denominación es usualmente utilizada para nombrar los diferentes "Procesos Jurídicos" que adelantan las entidades encargadas de hacer justicia llamándolos de forma genérica EXPEDIENTES, lo cierto es que el desarrollo de gran parte de los trámites generan expedientes, que como se mencionó, constituyen las unidades documentales complejas. Entre dichos expedientes podemos mencionar: una Historia Laboral, una Historia Clínica, una Investigación disciplinaria, un Derecho de Petición, un Programa de Capacitación, un Plan Anual de Caja, etc., entre otros.

Ordenación del expediente

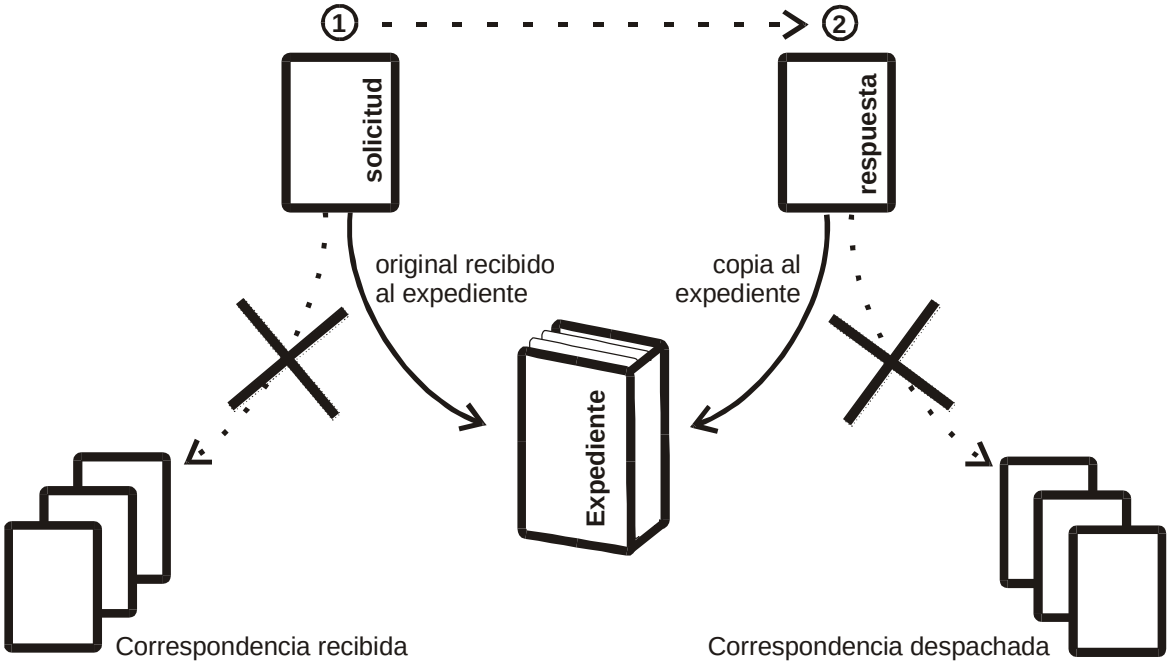
El expediente debe ser ordenado siguiendo los pasos que se han dado durante su trámite; el primer documento será aquel que le ha dado origen, bien sea a través de una solicitud o un trámite de oficio, posteriormente se irán añadiendo los documentos que según el orden y uso se vayan produciendo hasta el que concluye el trámite, lo cual es imprescindible para que el expediente tenga una disposición coherente, de manera que pueda reconstruirse el asunto de que trata.

Para las unidades documentales complejas (expedientes), la ordenación cronológica se debe hacer de acuerdo con las fechas extremas (año, mes día): en primer lugar la fecha del documento que le dio inicio al trámite y que debe corresponder a la más antigua dentro del trámite administrativo, y la fecha del último documento, es decir aquel con el que concluyó dicho trámite. No nos referimos aquí y no se tendrán en cuenta las fechas de aquellos documentos anexos o soportes, que van unidos a los documentos principales; éstos generalmente sirven como antecedentes o testimonios (como las pruebas, las notificaciones, normas, etc,) y, con frecuencia, forman parte integral del expediente con fechas anteriores a los de los documentos sustantivos. Por Ejemplo:

FECHA INICIAL		**FECHA FINAL**
♦ 1999, 05, 03	-	2000, 01, 10
♦ 2000, 09, 23	-	2001, 02, 14
♦ 2001, 01, 02	-	2001, 12, 31

En razón de lo expuesto anteriormente, no es correcto abrir unidades de conservación bajo el nombre de *Correspondencia Recibida,* ya que toda comunicación que recibe una entidad debe relacionarse con una serie documental por las funciones que dicha entidad desarrolla a través de sus diferentes unidades administrativas u oficinas, por lo tanto formará parte de los expedientes de acuerdo con los trámites que allí se adelanten. Al separar las comunicaciones que ingresan a una dependencia, se está rompiendo el trámite y por ende se está desagregando el expediente, la información queda fragmentada y se rompe el orden original.

Lo que se ha hecho por costumbre y podría decirse que por tradición, pero que no debe hacerse, es abrir una unidad de conservación con la correspondencia que llega (correspondencia recibida) y otra unidad de conservación, con las respuestas a dicha correspondencia (correspondencia despachada).



- **Un documento recibido no se guarda como correspondencia recibida. Se guarda en la unidad administrativa, en la serie y el expediente correspondientes, junto con los demás tipos documentales.**
- **Un documento enviado no se guarda en correspondencia despachada, es también parte de una unidad administrativa, una serie y un expediente correspondientes.**

NOTA: La serie correspondencia despachada solamente existe en las oficinas de Correspondencia bajo el nombre de "Consecutivo de Correspondencia Despachada".

4. FOLIACIÓN

Las series constituyen agrupaciones de documentos que no pueden ni deben ser separados por cuanto responden a secuencias resultado de trámites ya sean de carácter administrativo o técnico, que deben ser respetados y controlados. Para asegurar la integridad de las series una vez almacenadas en las unidades de conservación adecuadas se procede a la foliación, la cual consiste en dar un número consecutivo desde 1 a todos los folios escritos de cada unidad de conservación. Dicho procedimiento debe hacerse solamente cuando las unidades de conservación que integran una serie documental, sean simples o complejas, estén perfectamente ordenadas.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta que antes de foliar es necesario hacer valoración primaria, la cual consiste en analizar si los documentos responden al trámite o a los tipos documentales de la respectiva serie documental, si existe duplicidad (documentos repetidos), si además de los tipos documentales propios de la serie existen otros de apoyo, y si están correctamente ordenados. Esto con el fin de proceder a depurar si fuere del caso lo cual consiste en retirar los documentos duplicados y los que no sean constitutivos de la serie.

Los documentos al interior de la unidad de conservación se ordenan cronológicamente de manera que el primer documento sea el que registre la fecha más antigua y el último el que registre la fecha más reciente.

Cuando se esté llevando a cabo la foliación debe tenerse cuidado de no repetir números o de omitirlos como tampoco dejar de numerar algún folio. Si existe otra foliación, ésta se anulará con una línea diagonal (/) y quedará como válida la última realizada. Cifras como 1A, 1B, 1Bis, no deben utilizarse en la foliación.

Ahora bien, aquí han de tenerse en cuenta algunos aspectos; en el caso de expedientes contenidos en más de una unidad de conservación, la foliación de la segunda será continuación de la primera, si por ejemplo, un Contrato de la Obra X, está contenido en dos unidades de conservación y el último folio de la primera terminó en 200, la segunda carpeta iniciará con el folio 201. La foliación con el número 1 en cada unidad de conservación, rompe con el concepto de expediente y favorece el retiro o ingreso indebido de

documentos. Las respectivas unidades de conservación se controlan también consecutivamente, para nuestro ejemplo, la carpeta que contiene los folios 1 a 200 será la No. 1 del contrato de obra y la carpeta que contiene los folios del 201 en adelante será la No. 2 del mismo contrato.

Cuando los expedientes tienen anexos unidos a los documentos principales, deben numerarse consecutivamente respecto de los demás documentos que lo integran, es decir no debe hacerse ninguna diferenciación entre unos y otros. Sin embargo cuando se registren anexos tales como planos, mapas, fotografías, impresos (periódicos, revistas), etc, éstos deberán foliarse en el orden consecutivo que les corresponda y separarse de la unidad de conservación de donde proceden dejando un testigo en el lugar de origen, como referencia cruzada, en donde debe constar fondo, sección, subsección, serie documental, unidad de conservación y folio al que corresponde; para efectos de recuperación y acceso, el mismo testigo o referencia cruzada debe dejarse donde se ubique el soporte anotado (planoteca, mapoteca, fototeca, hemeroteca, etc.). Cuando existan anexos en soportes diferentes al papel como discos, cintas de audio y de video, negativos de fotografías, acetatos, disquetes, corresponde hacer la respectiva referencia cruzada y ubicación de destino.

La foliación es parte imprescindible de los procesos de organización archivística pues da fe de la responsabilidad de los productores documentales. La foliación consolida la ordenación. Es también constitutiva del Inventario Único Documental y requisito ineludible para las transferencias tanto primarias (archivo de gestión al archivo central) como secundarias (archivo central al archivo histórico).

EJEMPLOS DE SERIES DOCUMENTALES SIMPLES Y COMPLEJAS

FUNCION	SERIE DOCUMENTAL	TIPO DOCUMENTAL	UNIDAD DOCUMENTAL	SISTEMA DE ORDENACIÓN
♦ Ejercer control de la Administración municipal	ORDENANZAS	Ordenanza	Simple	Ordinal – cronológica [1]
Toma de decisiones de la Dirección	RESOLUCIONES	Resolución	Simple	Ordinal – cronológica [1]
♦ Toma de decisiones del Consejo Directivo	ACUERDOS	Acuerdo	Simple	Ordinal – cronológica [1]
♦ Manejo contractual	CONTRATOS	*Requerimiento *Términos Referencia *Minuta Contrato *Certif. Disp. Pptal. *Póliza Cumplimiento *Public. Diario Oficial *Acta iniciación *Informes *Acta liquidación	Compleja	Mixta
♦ Manejo de Personal	HISTORIAS LABORALES	*Nombramiento o Contrato de trabajo *(....) *Doc. identificación *Hoja de Vida *Certificado de Estudio *Acta de posesión (.....)[2]	Compleja	Mixta (alfanumérica) o Alfabética
♦ Asistir judicial y extrajudicialmente a la Entidad ante las demandas y demás procesos en su contra.	PROCESOS JURÍDICOS	*Denuncia *Citaciones *Indagatorias *Pruebas *Fallo *Sentencia	Compleja	Mixta

[1] Los sistemas de ordenación numéricos (simples y cronológicos) son paralelos. Estos documentos dispositivos carecen de validez si no tienen fecha. En general se une el consecutivo numérico con la fecha de promulgación. Así por ejemplo: Ley 80/93; Acuerdo 80/99, etc.

[2] Los tipos documentales de las Historias Laborales son los establecidos en la Circular No. 004 de 2003 del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Archivo General de la Nación.

GLOSARIO[1]

ARCHIVO DE GESTIÓN: aquel en el que se reúne la documentación en trámite en busca de solución a los asuntos iniciados, sometida a continua utilización y consulta administrativa por las mismas oficinas u otras que las soliciten.

CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL: labor intelectual mediante la cual se identifican y establecen las series que componen cada agrupación documental (fondo, sección, subsección), de acuerdo a la estructura orgánico – funcional de la entidad.

DOCUMENTO FACILITATIVO: es aquel de carácter administrativo común a cualquier institución y que cumple funciones de apoyo.

DOCUMENTOS SUSTANTIVOS: son los que sirven a las funciones para las cuales existe la institución. Por ejemplo en un teatro, los programas de funciones artísticas, en una empresa de transportes, las tarifas.[1]

DESCRIPCIÓN DOCUMENTAL: es el proceso de análisis de los documentos de archivo o de sus agrupaciones, materializado en representaciones que permiten su identificación, localización y recuperación de su información para la gestión y para la investigación.

EXPEDIENTE: conjunto de documentos relacionados con un asunto que constituyen una unidad archivística. Unidad documental formada por un conjunto de documentos generados orgánica y funcionalmente por una oficina productora en la resolución de un mismo asunto.

FOLIO: Hoja de libro, de cuaderno o de expediente, al que corresponden dos páginas. Número que indica el orden consecutivo de las páginas de un libro, folleto, revista.

FOLIACIÓN: (El Reglamento General de Archivos de Colombia no define este término). A continuación se presentan definiciones de otros países hispanoamericanos, registradas en "Hacia un Diccionario de Terminología Archivística". Acto de numerar los folios por su cara recta (México); indicación numérica de las hojas del expediente en orden sucesivo (Cuba).

FONDO: totalidad de las series documentales de la misma procedencia o parte de un archivo que es objeto de conservación institucional formada por el mismo archivo, una institución o persona.

ORDENACIÓN DOCUMENTAL: ubicación física de los documentos dentro de las respectivas series en el orden previamente acordado.

---

[1] La terminología de este glosario ha sido tomada del Reglamento General de Archivos, Mini-Manual Tablas de Retención y Transferencias Documentales y de Hacia un diccionario de terminología archivística., excepto Documentos Sustantivos.

[1] VÁSQUEZ, Manual de Selección Documental, , Pag. 40.

ORGANIZACIÓN DE ARCHIVOS: conjunto de operaciones técnicas y administrativas cuya finalidad es la agrupación documental relacionada en forma jerárquica con criterios orgánicos y funcionales para revelar su contenido.

PIEZA DOCUMENTAL: unidad mínima que reúne todas las características necesarias para ser considerada documento. Ej. un acta, un informe. Unidad documental simple.

PRINCIPIO DE PROCEDENCIA: conservación de los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenece.

Principio fundamental de la teoría archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

SECCIÓN: es una subdivisión del fondo, integrada por un conjunto de documentos generados en razón de esa subdivisión orgánico – funcional.

SERIE DOCUMENTAL: conjunto de unidades documentales de estructura y contenido homogéneos, emanados de un mismo órgano o sujeto productor como consecuencia del ejercicio de sus funciones específicas.

SERIE FACTICIA: colección documental. Reunión artificial de documentos, formada por un individuo, familia o institución. Conjunto de documentos reunidos según criterios subjetivos (un tema determinado, el criterio de un coleccionista, etc.) y que, por lo tanto no conserva una estructura orgánica ni responde al Principio de Procedencia.

SUBSERIE DOCUMENTAL: conjunto de unidades documentales que forman parte de una serie y se jerarquizan e identifican en forma separada del conjunto de la serie por los tipos documentales que varían de acuerdo con el trámite de cada asunto.

TIPO DOCUMENTAL: Unidad Documental Simple. (Véase: Pieza Documental).

UNIDAD ADMINISTRATIVA: unidad técnico-operativa de una institución.

UNIDAD ARCHIVISTICA: conjunto de piezas o tipos documentales. Puede ser unidad archivística entre otras: un expediente (Véase Expediente).

UNIDAD DE CONSERVACIÓN: cuerpo que contiene en forma adecuada una unidad archivística. Pueden ser unidades de conservación entre otras, una caja, un libro, una carpeta.

UNIDAD DOCUMENTAL: unidad de análisis de los procesos de identificación y caracterización documental. La unidad documental puede ser simple cuando está constituida por un solo documento o compleja cuando la constituyen varios formando un expediente.

BIBLIOGRAFIA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. Cartilla de clasificación Documental, Bogotá, D.C., 2001.

--------- Organización de documentos de archivo. Santafé de Bogotá, 1995.

--------- Reglamento General de Archivos. Santafé de Bogotá, 2ª. Ed. 1997.

--------- Tablas de Retención y Transferencias Documentales, Mini/Manual. 2a. ed. actualizada, Bogotá, 2001.

--------- Tesoros Documentales Guía General del Archivo General de la Nación, Santafé de Bogotá, 1996.

BAUTIERE, R. H. La función de los archivos: la misión de los archivos y las tareas de los archivístas. La administración moderna de los archivos y la gestión de documentos. RAMP. París UNESCO, 1985, p. 1-29

CONDE VILLAVERDE, María Luisa. Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid, Dirección General de Archivos Estatales, 1992.

CORTES ALONSO, Vicenta, Manual de Archivos Municipales. Madrid: ANABAD, 1982.

COUTURE, Carol y Jean - Ives Rousseau. Los archivos en el siglo XX. Archivo General de la Nación, México, 1988.

CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de archivística. 2ª. Ed. Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Madrid, 1994

---------- Archivos Municipales de Euskadi. Euskadi: Oñati, 2ª. Ed, s.f.

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE SEVILLA. Archivística. Estudios Básicos. Sevilla, 1963.

DOYLE MURIELLE y ANDRE FRENIERE. La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: Estudio RAMP. Archivo General de la Nación Colombia. Santafé de Bogotá, 1996.

DUCHEIN, Michel. El Archivo en la era de la comunicación: especificidad y expansión de la Archivística. Irargi: Revista de Archivística, 1989.

--------- El respeto de los fondos en archivística. Principios teóricos y problemas prácticos. Archivo General de la Nación México, 1983.

GRUPO IBEROAMERICANO DE TRATAMIENTO DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS: Hacia un diccionario de terminología archivística / GITAA, Archivo General de la Nación, Santafé de Bogotá, D.C., s.l., s.n., 1997.

HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general teoría y práctica. 7ª. Ed. Sevilla, Diputación de Sevilla, 1995. 512 p.

LODOLINI, Elio. Archivística, principios y problemas. Milano, 1990.

LOPEZ YEPEZ, Alfonso. Manual de documentación audiovisual. Barañáin-Pamplona (España): Universidad de Navarra, 1992, 263 p.

Manual de Archivística. Madrid: Editorial Síntesis, 1995. 343 p.

MARTINEZ BERMUDEZ, Rigoberto. Manual de procedimientos: elaboración – implantación – mejoramiento continuo. Santafé de Bogotá, 1997.

-------- Gestión pública con procedimientos. Bogotá, 1999.

MILLER, Frederick, Ordenación y Descripción de Archivos y Manuscritos. Traducción de Celso Rodríguez. Archivo General de la Nación de Colombia, Santafé de Bogotá, 1996.

MOLINA NORTES, Juana y Victoria Leyva Palma, Técnicas de Archivo y Tratamiento de la Documentación Administrativa. Guadalajara: ANABAD Castilla - La Mancha, 1996.

ROHADS, James B. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas de información: estudio del RAMP, preparado por James B. Rhoads para el Programa General de Información y UNISIST. París, Unesco 1983, 82 pgs.

SALABARRIA ABRAHAM, Berarda Y OTROS. Diccionario de Terminología Archivística. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1990. 64 p.

SIERRA, VALENTI, E. El Expediente Administrativo: esbozo de tipología documental. Madrid: ANABAD, 1979.

SCHELLENBERG, Theodore. Archivos Modernos. Principios y técnicas. Traducción de Manuel Carrera Stampa. La Habana. Instituto Panamericano de Geografía e Historia, 1958.

--------- Principios Archivísticos de Ordenación. Washington: s.n., 1961. 139 p.

SOLANO SIERRA, Jairo Enrique. Régimen Administrativo Municipal. Librería del Profesional, Primera Ed., 1996.

TANODI, Aurelio. Manual de Archivología Hispanoamericana. Córdoba (Argentina): Universidad Nacional de Córdoba, 1961.

VASQUEZ, Manuel. Introducción a la archivología. Santafé de Bogotá. Archivo General de la Nación, 1999.

-------- Manual de selección documental. 2ª. Edición actualizada. Santafé de Bogotá . Archivo General de la Nación, 1992.

Decreto 1166 de 2016

Los datos publicados tienen propósitos exclusivamente informativos. El Departamento Administrativo de la Función Pública no se hace responsable de la vigencia de la presente norma. Nos encontramos en un proceso permanente de actualización de los contenidos.

DECRETO 1166 DE 2016

(Julio 19)

"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política de Colombia y en el parágrafo 3º del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, en desarrollo del título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que en el inciso primero del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 establece que las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Que a su turno, el parágrafo 3º del artículo 15 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la 1755 de 2015 señala que: "Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto.".

Que en la Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición

Que en dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

Que se hace necesario que el ejercicio del derecho de petición verbal promueva el acceso de la ciudadanía a los servicios ofrecidos por el Estado, de manera que el requisito de la presentación por escrito no sea obstáculo para el ejercicio de los derechos individuales y, de la misma manera, no afecte la celeridad de los trámites administrativos.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO 1º. El Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, tendrá un nuevo Capítulo 12 con el siguiente texto:

ARTÍCULO 2.2.3.12.1. *Objeto.* El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

ARTÍCULO 2.2.3.12.2. *Centralización de la recepción de peticiones verbales.* Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.

Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público

ARTÍCULO 2.2.3.12.3. *Presentación y radicación de peticiones verbales.* La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capitulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

2. Fecha y hora de recibido.

3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437de 2011 sustituido por el artículo 1 º de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1. Si el peticionario lo solicita, se le entregará copia de la constancia de la petición verbal.

PARÁGRAFO 2. Las autoridades serán responsables de la gestión de las constancias de las peticiones verbales presentadas y de la administración de sus archivos, para lo cual diseñaran, implementaran o adecuarán los sistemas o herramientas que permitan la debida organización y conservación, de acuerdo con los parámetros y lineamientos generales establecidos por el Archivo General de la Nación.

ARTÍCULO 2.2.3.12.4. *Respuesta al derecho de petición verbal.* La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

ARTÍCULO 2.2.3.12.5. *Solicitudes de acceso a la información pública:* Para los casos de las solicitudes de acceso a la información pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 25 de Ley 1712 de 2014, todos los sujetos obligados deberán habilitar mecanismos para la recepción de solicitudes de manera verbal.

Para las peticiones relacionadas con trámites y servicios del Estado, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, las entidades podrán determinar si la solicitud debe ser presentada por escrito y deberán poner a disposición de los usuarios formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de la misma.

En todos los casos, las autoridades deberán informar previamente a los ciudadanos e interesados, a través de su sede electrónica y otros canales, los tipos de solicitudes que deberán ser presentadas por escrito.

ARTÍCULO 2.2.3.12.6. Turnos. Las autoridades deberán garantizar un sistema de tumos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías para una ordenada atención de peticiones verbales, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO 2.2.3.12.7. *Falta de competencia.* Si es del caso, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal informará al peticionario, en el mismo acto de recepción, que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

ARTÍCULO 2.2.3.12.8. *Inclusión social.* Para la recepción y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, cada autoridad deberá, directamente o a través mecanismos idóneos, adoptar medidas que promuevan la inclusión social de personas en situación de vulnerabilidad o por razones de discapacidad, especial protección, género y edad.

En ese sentido, las autoridades podrán adoptar medidas como, conceder atención prioritaria y diferencial, disponer de personal especializado para recepcionar y apoyar en el desarrollo y precisión de la petición, entre otras.

ARTÍCULO 2.2.3.12.9. *Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.* Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 2.2.3.12.10. *Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.* La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

ARTÍCULO 2.2.3.12.11. *Reglamentación interna.* Las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.

ARTÍCULO 2.2.3.12.12. *Accesibilidad.* Las autoridades divulgarán en un lugar visible de acceso al público, así como en su sede electrónica institucional, carteleras oficiales u otros, y el procedimiento y los canales idóneos de recepción, radicación y trámite de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el presente capítulo.

En todo caso, el funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

ARTÍCULO 2.2.3.12.13. *Seguridad de los datos personales.* El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4 de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 2.2.3.12.14. *Término para la implementación o adecuación de reglamentos internos.* A más tardar el 30 de enero de 2017, las autoridades implementarán o adecuarán los mecanismos e instrumentos internos que permitan el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el este capítulo.

ARTÍCULO 2. *Vigencia.* El presente Decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá, D.C., a los 19 días del mes de julio de 2016

JORGE EDUARDO LONDOÑO ULLOA

MINISTRO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

LUIS GUILLERMO VÉLEZ CABRERA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

LILIANA CABALLERO DURÁN

DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Nota: Publicado en el Diario Oficial No. ** del ** de ** de 2016

Fecha y hora de creación: 2022-10-25 11:43:47

GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA

GTC 185

2009-09-30

DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

E: ORGANIZATIONAL DOUMENTATION

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: documentación; especificación; documentos; protocolos organizacionales; documentos organizacionales; estilo y presentación - documentos; generación de documentación.

I.C.S.: 01.140.20

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción Editada 2009-09-30

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La GTC 185 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2009-09-30.

Esta guía está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta guía a través de su participación en el Comité Técnico 188 Documentación comercial.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN
CADES
CENDAP
CESDE
FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DEL ÁREA ANDINA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA PANAMERICANA
GRUPO RECORDAR
INAP
LIDERANDO
SENA - MEDELLÍN
SIKA COLOMBIA S.A.
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA
UNIVERSIDAD EAN
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

A&L ASESORÍA E.
AHA
ALCALDÍA DE GUADALUPE
ARCHIVO HISTÓRICO DE ANTIOQUIA
COLEGIO "NIDYA QUINTERO DE TURBAY"
CONTRATISTA MUNICIPIO SABANETA
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA -CODECITEC-
DURESPO S.A.
EPM
ESAP
IDEA
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE ANTIOQUIA, IDEA
LITO LTDA.
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
SENA
TRADUCÓMPUTO
UNIBÁN
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD DE LA SALLE
UNIVERSIDAD EAFIT
UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

Página

0. INTRODUCCIÓN 1

1. OBJETO 1

2. REFERENCIAS NORMATIVAS 2

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 2

4. ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES 6

4.1 ZONAS 6

4.2 MÁRGENES 7

4.3 ESTILOS 7

4.4 FUENTE 8

4.5 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL 8

5. CARTAS 11

5.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN 11

5.2 UTILIZACIÓN DE LA CARTA 11

5.3 CLASES DE CARTAS U OFICIOS 12

5.4 PARTES DE LA CARTA 12

6. MEMORANDOS 22

6.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN 22

6.2 UTILIZACIÓN DEL MEMORANDO 22

Página

6.3 PARTES....23

7. CIRCULARES....29

7.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....29

7.2 CLASES DE CIRCULARES....29

7.3 PARTES....29

8. ACTAS....36

8.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....36

8.2 UTILIZACIÓN DE LAS ACTAS....36

8.3 CLASES DE ACTAS....36

8.4 PARTES....37

9. INFORMES....45

9.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....45

9.2 UTILIZACIÓN DEL INFORME....45

9.3 CLASES DE INFORMES....46

10. CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS....61

10.1 CERTIFICADOS....61

10.2 CONSTANCIAS....61

10.3 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....61

10.4 PARTES....62

11. HOJA DE VIDA CORPORATIVA....66

11.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN....66

Página

11.2 PARTES DE LA HOJA DE VIDA CORPORATIVA....66

12. SOBRES COMERCIALES....67

12.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PRESENTACIÓN....67

12.2 CLASES DE SOBRES....68

12.3 UTILIZACIÓN....68

12.4 MODELOS....68

12.5 ZONAS....69

12.6 PARTES....69

12.7 EJEMPLOS....70

13. MENSAJES ELECTRÓNICOS....73

13.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....73

13.2 PARTES....73

13.3 RECOMENDACIONES....74

14. TARJETAS PROTOCOLARIAS....75

14.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN....76

ANEXOS

ANEXO A (Informativo) **....79**

ANEXO B (Informativo)
SOPORTES, TINTAS, MEDIOS DE ALMACENAMIENTO, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN....86

ANEXO C (Informativo)
BIBLIOGRAFÍA....88

Página

FIGURAS

Figura 1. Esquema zonas disponibles de carta estilo bloque extremo.....16

Figura 2. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque extremo 17

Figura 3. Esquema de carta estilo bloque.....18

Figura 4. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque 19

Figura 5. Esquema de carta estilo semibloque con sangría 20

Figura 6. Ejemplo de distribución de carta estilo semibloque con sangría.....21

Figura 7. Esquema de zonas disponibles para modelo de memorando estilo bloque extremo.....25

Figura 8. Ejemplo de distribución de memorando bloque extremo 26

Figura 9. Esquema de memorando estilo bloque.....27

Figura 10. Ejemplo de distribución de memorando estilo bloque 28

Figura 11. Esquema de zonas disponibles para circular estilo bloque extremo.....32

Figura 12. Ejemplo de distribución de circular bloque extremo 33

Figura 13. Esquema circular estilo bloque.....34

Figura 14. Ejemplo circular estilo bloque.....35

Figura 15. Esquema distribución acta 42

Figura 16. Ejemplo de acta administrativa 43

Figura 17. Esquema (páginas 1 y 3) de resumen ejecutivo 50

Figura 18. Ejemplo de distribución de resumen ejecutivo 52

Figura 19. Esquema de informe corto 58

Figura 20. Esquemas informes administrativos corto y extenso 59

Figura 21. Ejemplo de portada, de libre distribución, sin aglomerar 60

Figura 22. Distribución de constancia estilo bloque extremo.....64

Página

Figura 23. Distribución de certificado en estilo bloque 65

Figura 24. Distribución de zonas en el sobre 69

Figura 25. Ejemplo de distribución de los datos del sobre en tercios 73

Figura 26. Ejemplo de correo electrónico 75

Figura 27. Ejemplo de tarjeta de invitación 77

Figura 28. Ejemplo de tarjeta de felicitación 78

DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

0. INTRODUCCIÓN

Esta guía técnica colombiana (GTC) tiene como propósito brindar herramientas que faciliten la gestión documental en las organizaciones, con el fin de simplificar y organizar la presentación y el manejo de las comunicaciones impresas y electrónicas. A su vez, busca contribuir con la disminución del tiempo y los costos, con buena calidad.

El documento se plantea como una guía, lo cual permite su adaptación a las necesidades y características internas de las organizaciones.

La guía tiene como base las normas NTC 3393, NTC 3234, NTC 3397, NTC 3394, NTC 3588, NTC 3369, NTC 3235 y NTC 4176, las cuales pierden vigencia con la publicación del presente documento normativo.

NOTA El contenido de esta guía se presenta según los requisitos de la norma interna de ICONTEC I-NN-01 Reglas de estructura y redacción de normas técnicas colombianas, guías técnicas colombianas y demás documentos normativos. Por esta razón, no se ciñe a las recomendaciones planteadas para los documentos organizacionales en esta GTC.

1. OBJETO

Esta guía presenta recomendaciones para elaborar los diferentes tipos de documentos generados en las organizaciones, con el propósito de proyectar una adecuada imagen corporativa.

Tiene en cuenta los aspectos generales de las comunicaciones y presenta un orden para las partes de cada tipo de documento, con base en el estilo y la presentación que demandan los protocolos organizacionales y que se establecen en los manuales de procedimientos de cada organización, para la producción de documentos.

Esta GTC está dirigida a empresarios, directivos, instructores, asistentes administrativos, secretarios y todas aquellas personas involucradas en la generación de documentos, para facilitar su elaboración y presentación.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTC 1001, Papel, formatos.

NTC 1075, Documentación. Guía para la numeración de divisiones y subdivisiones en documentos escritos.

NTC 1486, Documentación. Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación.

NTC 4436, Información y documentación. Papel para documentos de archivo. Requisitos para la permanencia y durabilidad.

NTC 5613, Referencias bibliográficas. Contenido forma y estructura.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Abreviatura. Representación de una palabra o grupo de palabras, obtenida por eliminación de algunas de las letras, sílabas finales o centrales de su escritura completa, y que siempre se cierra con un punto.

3.2 Acrónimo. Vocablo conformado por diferentes letras iniciales y no iniciales de una razón social.

EJEMPLO CAFAM: Caja de Compensación Familiar.

3.3 Acta. Documento escrito que contiene lo sucedido, tratado y acordado en una reunión o situación específica.

3.4 Anexo. Documento o elemento que se adjunta a la comunicación o al informe; sirve para complementar y aclarar.

3.5 Asunto. Síntesis del contenido de la comunicación.

3.6 Bibliografía. Relación alfabética de fuentes documentales sobre una materia o asunto determinado, registrados en cualquier soporte físico, consultadas por el investigador para sustentar sus escritos.

3.7 Capítulo. División que se hace en los libros y en cualquier otro escrito para organizar y facilitar la comprensión del texto.

3.8 Cargo. Nombre de la posición que ocupa la persona responsable de expedir el documento.

3.9 Carta. Comunicación escrita que se utiliza en las relaciones entre organizaciones y personas naturales; igualmente, en las relaciones entre las organizaciones y sus empleados. En algunas entidades se denomina oficio.

3.10 Certificado. Documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne.

3.11 Circular. Comunicación escrita de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

3.12 Cita. Pasaje, párrafo o proposición que proviene de alguien diferente al autor del informe, para apoyar o corroborar la propia idea o para compararla.

3.13 Código. Sistema convencional que identifica el departamento, el área o la sección que produce el documento con sus respectivas series. Éste responde al sistema de clasificación documental establecido en la entidad. Hace referencia a la identificación numérica, alfabética, alfanumérica y otros, de la dependencia en la organización, seguida de la serie documental, en caso de que exista.

NOTA Antes llamado también número, referencia o consecutivo.

3.14 Conclusiones. Juicio crítico y razonado del análisis sobre los resultados del informe, presentados de manera directa, clara, concisa y lógica.

3.15 Constancia. Documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad.

3.16 Contenido. En esta página se enuncian los títulos de primero, segundo, tercer y cuarto nivel y la relación de los materiales complementarios del trabajo, en el mismo orden en que aparecen y los números de las páginas donde se encuentran.

3.17 Convocatoria. Acuerdo de fecha, hora y lugar para la siguiente reunión.

3.18 Copia. Fiel reproducción del documento.

3.19 Cubierta. Parte exterior que cubre las hojas internas; suele reproducir los datos de la portada.

3.20 Desarrollo. Descripción de los asuntos tratados en una reunión.

3.21 Despedida. Palabra o frase de cortesía con la cual se finaliza una comunicación.

3.22 Destinatario. Persona a quien va dirigida la comunicación.

3.23 Encabezado. Título de la comunicación que se realiza. Línea de identificación para indicar la continuidad del documento.

3.24 Encabezamiento. Conjunto de palabras con que se inicia un documento, según el tipo de comunicación. Palabras fijas que sirven de guía para establecer el inicio de un documento.

3.25 Espacio. Distancia horizontal de la escritura, entre palabras o cifras, o ambas.

3.26 Esquema. Representación gráfica y simbólica de la distribución que deben tener los textos de los documentos.

3.27 Estilo. Distribución de las diferentes líneas que conforman la comunicación.

3.28 Experiencia. Práctica que proporciona conocimiento, habilidad o competencia para hacer algo.

3.29 Figura. Gráficos, dibujos, planos, fotografías, mapas, diagramas o esquemas.

3.30 Foliar. Acción de numerar las hojas.

3.31 Folio. Hoja.

3.32 Fuente o tipo de letra. Tamaño de los caracteres utilizados en la edición de un documento.

3.33 Fuente bibliográfica. Lista de fuentes consultadas que están relacionadas con el tema.

3.34 Glosario. Lista alfabética de términos con sus definiciones y explicaciones, necesarias para la comprensión del documento.

3.35 Ilustración. Representación de un objeto. Tabla, figura u otro material gráfico que aparece en el cuerpo del documento para ampliar, complementar y ejemplificar el texto.

3.36 Índice. Lista opcional pormenorizada y especializada de los diversos términos precisos (geográficos, onomásticos, autores, temas y otros) que se incluyen en el documento, para facilitar su ubicación en el texto.

3.37 Informe. Documento que describe o da a conocer datos precisos sobre el estado de cualquier actividad, estudio o proyecto, relativo a un caso concreto para conocer resultados de procesos administrativos.

3.38 Interlínea. Distancia vertical entre dos renglones.

3.39 Interlínea libre. Renglón sin escritura.

3.40 Introducción. Escrito, como preámbulo, que expone brevemente el contenido, el alcance y objetivos del informe extenso.

3.41 Líneas especiales. Línea de anexos, copia e identificación del transcriptor.

NOTA No están presentes en todos los documentos organizacionales.

3.42 Logotipo. Símbolo que identifica a la organización. Proyecta la imagen corporativa y hace fácil la identificación de la entidad que genera o produce la comunicación.

3.43 Márgenes. Distancia que queda en blanco en cada uno de los cuatro lados de una página impresa.

3.44 Material complementario. Parte agregada o anexa a una obra que la complementa directa o indirectamente; separada físicamente del documento que contiene la parte principal de la misma y que, con frecuencia, es de naturaleza diferente de ésta, por ejemplo: mapas, folletos, disquetes, casetes, videos, discos compactos, libros de respuesta, diapositivas, planos entre otros.

3.45 Membrete. Inscripción impresa del conjunto de datos que identifican a una persona natural o jurídica.

3.46 Memorando. Comunicación escrita que se emplea en las organizaciones para tratar asuntos internos.

3.47 Mensaje electrónico. Comunicación escrita, a través de la Internet.

3.48 Modelo. Esquema de distribución de zonas que le permite a la organización la diagramación de su papelería.

3.49 Nota de pie de página. Aclaración del autor del informe para ampliar o completar una idea expresada en el texto.

3.50 Nivel. Ubicación, dentro de la jerarquía, de los elementos temáticos que conforman un documento. También se refiere a cada uno de los numerales que forman parte del documento.

3.51 Objetivo. Describe la finalidad del informe corto.

3.52 Orden del día. Relación de temas que se han de tratar en una reunión.

3.53 Página. Cara de una hoja. Lo escrito o impreso en una cara del papel.

3.54 Paginar. Acción de numerar páginas.

3.55 Portada. Primera página del informe; contiene los datos requeridos para la identificación del documento.

3.56 Radicación. 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 el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley. Estos términos se empiezan a contar a partir del día siguiente de radicado el documento.

3.57 Razón social. Nombre que identifica a una organización.

3.58 Recomendación. Formulación concisa de acciones necesarias, como resultado directo de las conclusiones que se consideran alcanzadas.

3.59 Redactor. Persona que genera y plasma ideas en una comunicación.

3.59 Referencia bibliográfica. Conjunto de datos suficientemente precisos ordenados, los cuales facilitan la identificación de una fuente documental o parte de ella.

3.60 Registro. Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas de correspondencia, todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos tales como: nombre de la persona, entidad remitente o destinataria, nombre o código de la(s) dependencia(s) competente(s), número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite, anexos y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.

3.61 Remitente. Nombre, apellidos y cargo del firmante.

3.62 Renglón. Serie de palabras o caracteres escritos en sentido horizontal.

3.63 Resumen ejecutivo. Exposición sucinta de un tema que debe quedar por escrito. Informe breve que se limita a precisar el desarrollo de acciones ejecutivas.

3.64 Rúbrica. Rasgo o rasgos de figura determinada, que cada persona escribe como parte de la firma, después de su nombre o título.

3.65 Saludo. Frase de cortesía con la cual se inicia la comunicación.

3.66 Sigla. Abreviatura conformada por las letras iniciales de cada palabra de una razón social.

3.67 Sobre. Cubierta que guarda y protege un documento, para su entrega o envío.

3.68 Soporte. Medio físico para registrar información escrita, sonora, visual, electromagnética; este material puede ser papel, metal, pergamino, madera, filme, cinta magnética, disco óptico, entre otros.

3.69 Subdivisión. Cada parte en que se fracciona un capítulo. Corresponde a temas y subtemas.

3.70 Tablas. Serie de números, valores, unidades y datos relacionados entre sí, presentados en columnas para facilitar su interpretación. Representa información cuantitativa en columnas.

3.71 Tabulado. Espacio determinado para escribir datos en columnas.

3.72 Tercio. Cada una de las tres partes en que se visualiza el sobre.

3.73 Texto. En las comunicaciones organizacionales, es el contenido del mensaje.

3.74 Título. Palabra o frase con la cual el autor denomina e identifica un documento o cada uno de los temas, divisiones o subdivisiones de un escrito o una publicación y que a menudo (aunque no necesariamente) lo distingue de otro documento.

3.75 Transcriptor. Persona responsable de elaborar, digitar o transcribir la comunicación.

3.76 Viñeta. Símbolo que se coloca para separar series o párrafos que no están numerados en un trabajo escrito.

3.77 Zona. Espacio predeterminado para ubicación de un conjunto de datos impresos o escritos.

4. ASPECTOS GENERALES PARA LAS COMUNICACIONES

En caso de ser necesario, todos los documentos que se presentan en esta guía pueden imprimirse por ambas caras de la hoja.

NOTA Con el fin de usar papel adecuado para la conservación y archivo de este documento, véanse la NTC 4436, el Artículo 9 del Acuerdo 060 del Archivo General de la Nación (AGN) y el Anexo B informativo de esta norma.

4.1 ZONAS

4.1.1 Zona 1

Espacio destinado para el membrete que incluye: razón social, sigla o acrónimo, logotipo en caso de tenerlo y el Número de Identificación Tributaria (NIT). Se recomienda usar las siguientes medidas: 14 cm. horizontales, desde el borde izquierdo de la hoja y entre 3 cm y 4 cm verticales desde el borde superior.

4.1.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de dirección, apartado, correo electrónico, sitio web, fax, teléfono, lugar de origen y país. Se recomienda usar las siguientes medidas: entre 1,5 cm y 2 cm desde el borde inferior de la hoja y centrado.

4.1.3 Zona 3

Espacio superior derecho destinado al registro y radicación del documento; es complementaria de la zona 1.

4.2 MÁRGENES

Se recomiendan los siguientes márgenes.

Superior entre 3 cm y 4 cm

Inferior entre 2 cm y 3 cm

Lateral izquierdo entre 3 cm y 4 cm

Lateral derecho entre 2 cm y 3 cm

Si el documento se va a imprimir por ambas caras de la hoja, se recomienda que los márgenes laterales sean simétricos a 3 cm.

NOTA En computador se trabaja con páginas paralelas, convirtiéndose el margen izquierdo en interno y el derecho en externo.

Cuando se usa papel sin membrete, se recomienda dejar un margen superior de entre 3 cm y 4 cm, que corresponde al encabezado (del procesador de texto o computador). Este espacio es para la razón social de la organización a la cual pertenece el documento que se va a generar. Así mismo, para el margen inferior se dejan entre 2 cm y 3 cm, desde el borde inferior de la hoja. Este espacio es el pie de página (dado también por el procesador de texto o computador) y se utiliza para los datos de la zona 2. En el mismo sentido, en cuanto a los márgenes laterales se recomienda que a la izquierda se dejen entre 3 cm y 4 cm y a la derecha entre 2 cm y 3 cm, dependiendo del tamaño de encabezado y pie de página.

4.3 ESTILOS

Para efectos de la distribución del contenido de la comunicación, se tienen tres estilos como alternativas: bloque extremo, bloque y semibloque.

4.3.1 Bloque extremo

Todas las líneas parten del margen izquierdo.

4.3.2 Bloque

Las líneas de código, lugar de origen, fecha de elaboración, firma y cargo se escriben partiendo del centro del escrito hacia el margen derecho.

4.3.3 Semibloque

Conservando la distribución del estilo bloque, el primer renglón de cada párrafo tiene una sangría de 5 espacios a 10 espacios.

NOTA Estos estilos se utilizan de acuerdo con los establecidos en los procesadores de palabra.

4.4 FUENTE

Se recomienda que toda comunicación se escriba en una fuente clara, agradable a la vista del lector. La fuente debería ser homogénea, con el fin de no presentar inconvenientes para su lectura, impresión, digitalización y microfilmación.

Los tamaños que se recomiendan están entre los 10 y 12, utilizados en los procesadores de texto.

Se sugiere no utilizar negrilla.

4.5 ELEMENTOS ESENCIALES DE LA DOCUMENTACIÓN ORGANIZACIONAL

4.5.1 Identificación de páginas subsiguientes

El encabezado y el número de página correspondiente son datos que permiten identificar el documento a partir de la segunda página. Se recomienda ubicarlos en la parte superior izquierda, a cero o una interlínea libre de la zona 1, debidamente justificados y para continuar con el texto se dejan una o dos interlíneas libres.

4.5.2 Código

Se recomienda escribirlo a 3 cm ó 4 cm del borde superior, dejando de cero a una interlínea libre cuando el papel tiene el logotipo o membrete, según el estilo. Véase el numeral 3.13.

4.5.3 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se aconseja escribir estos datos a una o dos interlíneas libres del código y en forma completa en orden de: nombre del lugar de origen, día, mes (en minúscula) y año (sin separarlo con punto), según el estilo.

4.5.4 Datos del destinatario

A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, se recomienda dejar de dos a tres interlíneas libres, según la extensión de la comunicación. Estos datos pueden ocupar varias líneas, según el tipo de documento.

4.5.4.1 Denominación o título académico

Se recomienda utilizar mayúscula inicial. Para escribir los nombres de las denominaciones o títulos académicos, véase el Anexo A (Informativo).

4.5.4.2 Nombre del destinatario

Se sugiere escribirlo con mayúscula fija; de preferencia se escriben los dos apellidos.

4.5.4.3 Cargo

Se aconseja escribirlo con mayúscula inicial. Los nombres de cargos muy extensos se pueden distribuir en dos líneas para guardar proporción visual con los otros datos.

4.5.5 Asunto

Se escribe la palabra asunto, con mayúscula inicial seguida de dos puntos, sin negrilla y sin subrayar. Se recomienda escribirla a dos interlíneas libres, a partir del último dato del destinatario. Constituye la síntesis del tema del documento. Es aconsejable expresarlo en un máximo de cuatro palabras. Se omiten artículos, conjunciones o preposiciones sin que se afecte el sentido. Únicamente en el caso del memorando, se recomienda escribir la palabra asunto en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos.

4.5.6 Cuerpo o texto

Es importante redactar el cuerpo del documento en forma clara, breve, directa, sencilla y cortés.

4.5.7 Datos del remitente

El nombre del remitente se debería escribir en mayúscula fija; de preferencia se escriben los dos apellidos. Se recomienda no utilizar negrilla.

4.5.8 Líneas especiales

Si se requieren las líneas especiales, se recomienda escribirlas a dos interlíneas libres de los datos del remitente, en la misma fuente y con un tamaño de letra menor al utilizado en el texto.

El bloque de anexos y copias se ubica a interlineado sencillo, sin abreviar y alineado. El bloque correspondiente a redactor y transcriptor se deja a una interlínea libre del anterior y también alineado.

4.5.8.1 Anexos

Se detallan en el texto y al final de la comunicación, a dos interlíneas libres del remitente. La palabra anexo, o anexos, según el caso, se escribe con mayúscula inicial, seguida de dos puntos (:). A un espacio se enuncia la cantidad; entre paréntesis se relaciona el número de hojas, folios y el tipo de anexo, escritos en forma continua horizontalmente y separados por coma (,).

EJEMPLO 1 Anexo: uno (15 folios).

EJEMPLO 2 Anexos: dos (ocho folios y un CD-ROM).

EJEMPLO 3 Anexos: tres (10 folios, un cheque y un folleto).

EJEMPLO 4 Anexos: ocho (cuatro en 22 folios, un disco compacto, un disquete, una bolsa con afiches y un video didáctico).

EJEMPLO 5 Anexos: cuatro (una invitación en un folio, dos actas en 10 folios y un informe en 10 folios).

4.5.8.2 Copia

La palabra copia se escribe con mayúscula inicial, sin abreviar y seguida de dos puntos (:). Se ubica a dos interlíneas libres del cargo del firmante o a interlineado sencillo de anexos, si los hay, contra el margen izquierdo. A un espacio se relacionan los destinatarios alineados así: tratamiento de cortesía o título, cargo y organización. Si se dirige a un funcionario de la misma entidad, se omite el nombre de la organización. Todo ello sin abreviar.

EJEMPLO 1 En línea separada:

Copia: Señor Julio Montoya, Gerente AMS
Señor Carlos Salazar Gómez, Gerente Nacional, Textiles S.A.
Doctor Bernardo Murcia Vélez, Jefe de Aseguramiento de la Calidad, COPAV

EJEMPLO 2 Para dependencias:

Copia: Gerencia
Gestión Humana
Dirección Financiera

EJEMPLO 3 Para códigos de las dependencias:

Copia: 1010
1030
100

EJEMPLO 4 En línea seguida:

Copia: Señores Juan Díaz Pérez, Director Técnico; Jairo Ruiz Cano, Director de Talento Humano; César Arenas, Jefe de Producción

Se recomienda no enunciar las copias fijas para la serie documental y el consecutivo, por ser normas internas de la correspondencia de las organizaciones.

4.5.8.3 Identificación del transcriptor, redactor y otros participantes en la elaboración de las comunicaciones

A dos interlíneas libres del remitente o a una interlínea libre de anexos y copias se escribe el nombre y el apellido de las personas que participaron en la redacción, trascripción y demás actividades relacionadas con la elaboración de la comunicación, todo debidamente alineados. Cuando sea necesario se debe aclarar el papel desempeñado por cada uno de los participantes.

Si la persona que firma es la misma que redacta y transcribe o demás actividades, no se requiere su identificación.

EJEMPLO Redactor: Juan Carlos López Mendieta
Transcriptor: Angélica María Duque Duque

4.5.9 Número de copias

El número de copias de las comunicaciones internas o externas obedece a los lineamientos y políticas establecidos en la organización, con base en las necesidades y bajo los principios de economía, eficiencia y eficacia establecidos por ésta.

4.5.10 Soportes

Para más información sobre la multiplicidad de soportes, véase el Anexo B (Informativo).

4.5.11 Recomendaciones

Es importante que las comunicaciones no presenten errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación. La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

5. CARTAS

La expedición de cartas u oficios está a cargo de funcionarios o empleados autorizados mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones. Véase Acuerdo 060 del AGN, de octubre de 2001.

Se recomienda elaborar las cartas u oficios externos en formato carta, oficio o A4, con logo, membrete y pie de página. Estos elementos deberían estar preferiblemente en todas las hojas. Para las cartas u oficios internos, se recomienda que sólo la primera hoja vaya con el logo, membrete y pie de página, las demás con el logo. Véase Acuerdo 060 del AGN, de octubre de 2001.

Cuando existan anexos en una carta u oficio, se recomienda hacer su identificación, descripción o aclaración dentro del texto. Véase el numeral 4.5.8.1.

5.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La carta u oficio tiene como objetivos fundamentales informar y persuadir a su destinatario, para ello se recomienda tener en cuenta:

- tratar un solo tema por comunicación;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar tratamiento respetuoso y cortés;
- redactar en primera persona del plural y usar el tratamiento de usted en singular o plural;
- emplear estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización, y
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

5.2 UTILIZACIÓN DE LA CARTA

De acuerdo con sus objetivos, la carta u oficio tienen los siguientes usos:

- informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer solicitudes;
- regular o aclarar una situación;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- dar respuesta a una comunicación recibida;
- reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente;
- solicitar detalles sobre un asunto determinado;
- impugnar o corregir una situación;
- confirmar eventos ocurridos o pendientes;

- solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- ofrecer agradecimientos, excusas o condolencias;
- felicitar, invitar o convocar, y
- hacer llamados de atención, entre otros.

5.3 CLASES DE CARTAS U OFICIOS

Independientemente del estilo y según su contenido, existen varias clases, entre las cuales se destacan:

- organizacionales: se producen en el desarrollo de las actividades de la organización;
- oficiales: se producen en las oficinas públicas y organizaciones del Estado, y
- personales: se producen entre quienes se conocen, en ellas se permite utilizar un lenguaje informal.

5.4 PARTES DE LA CARTA

5.4.1 Código

Véase el numeral 4.5.2.

5.4.2 Lugar de origen y fecha de elaboración

Véase el numeral 4.5.3.

5.4.3 Destinatario

A partir del lugar de origen y la fecha de elaboración, se recomienda dejar de dos a tres interlíneas libres, según la extensión de la comunicación. Estos datos pueden ocupar varias líneas, de acuerdo con el tipo de documento.

Es importante que los datos del destinatario se dirijan en forma personalizada, es decir, a un funcionario específico. Si no es posible obtener el nombre, se envía a la dependencia u oficina responsable.

Está conformado por los siguientes componentes:

5.4.3.1 Denominación o título académico

Se escribe en la primera interlínea libre. Véase el Anexo A (Informativo).

5.4.3.2 Nombre del destinatario

Se ubica en la segunda interlínea libre.

5.4.3.3 Cargo

Se ubica en la tercera interlínea libre.

5.4.3.4 Organización

Se escribe en la interlínea libre siguiente al cargo, con la denominación más ampliamente conocida, es decir, razón social, sigla o acrónimo.

En caso de nombre completo, la escritura se efectúa con mayúscula inicial o sostenida, de acuerdo con el registro efectuado ante la entidad competente y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que pueda contener la razón social.

Las siglas y acrónimos se escriben en mayúscula sostenida, a menos que la organización lo haya registrado de manera diferente.

5.4.3.5 Dirección

De acuerdo con el medio a través del cual se realice el envío de la comunicación, en este espacio se escribe la dirección de nomenclatura, el apartado, el fax o el correo electrónico. No se utilizan abreviaturas.

Para designar el número en la dirección se recomienda dejar tres espacios entre la designación principal y la nomenclatura. Cuando la dirección contiene información complementaria como bloque, interior, apartamento, entre otros, para su designación se recomienda escribir la palabra completa.

5.4.3.6 Nombre del lugar de origen

Se identifica el lugar de origen, como ciudad, municipio u otros, por su nombre y se escribe el departamento separado por una coma. Aunque el destino de la carta sea el lugar de origen de la misma, es necesario escribir el nombre del lugar de origen. No se utilizan los términos La ciudad o Presente.

5.4.3.7 País

Si la carta va dirigida al exterior, se escribe el nombre del país en la misma interlínea libre del lugar de origen (ciudad o municipio) o en la interlínea libre siguiente, dependiendo de la extensión de los datos.

Sólo cuando se utiliza el sobre con ventanilla, tanto el nombre del lugar de origen como el nombre del país se escriben en mayúscula sostenida.

EJEMPLO 1
Doctor
GUILLERMO GARCÍA SÁNCHEZ
Director de Talento Humano
Universidad de Desarrollo Tecnológico
Calle 57 43-19
Armenia, Quindío

EJEMPLO 2
Ingeniera
BEATRIZ HELENA CAICEDO VÉLEZ
Gerenta de Producción
Química Nacional Ltda.
Carrera 26 63-32
Santiago de Cali, Valle del Cauca

EJEMPLO 3
Señor
MICHEL MAURIAC
Président-Directeur Général
AMSDE
26 Avenue de Verdun
33089 Bordeaux-Cedex
Francia

EJEMPLO 4
Señor
ANDRÉS URRESTA RÚA
Director Administrativo
La Nacional de Seguros
Casilla 1289
Quito, Ecuador

EJEMPLO 5
Ingeniero
JORGE SÁNCHEZ
Coordinador de Informática
Dow Chemical Colombia
Fax (5) 315 48 90
Barranquilla, Atlántico

5.4.4 Asunto

Se recomienda escribirlo de dos a tres interlíneas libres de los datos del destinatario. Para efectos de esta sección, se recomienda tener en cuenta los lineamientos del numeral 4.5.5.

5.4.5 Saludo

Como saludo independiente, se escribe a una o dos interlíneas libres después del asunto. Si se desea utilizar los saludos más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

5.4.6 Texto

Comienza a una o dos interlíneas libres del asunto o del saludo independiente, cuando lo hay. Se escribe a interlineado sencillo; a una interlínea libre entre párrafos y para efectos de redacción y presentación véase el numeral 5.1.

5.4.7 Despedida

Se escribe a una o dos interlíneas libres del texto. Para utilizar las despedidas más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

5.4.8 Remitente y firmas responsables

Los datos del remitente están conformados por el nombre y el cargo. El nombre se sitúa de cuatro a cinco interlíneas libres de la despedida en mayúscula sostenida y el cargo se escribe en la línea siguiente con mayúscula inicial sin centrar.

La firma debe ubicarse en la parte superior del nombre del remitente. Estos elementos se ubican de acuerdo con el estilo elegido.

5.4.9 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

5.4.9.1 Anexos

Véase el numeral 4.5.8.1.

5.4.9.2 Copias

Véase el numeral 4.5.8.2.

5.4.9.3 Identificación del transcriptor

Véase el numeral 4.5.8.3.

5.4.10 Páginas subsiguientes

Para su presentación véase el numeral 4.5.1. Se recomienda utilizar el encabezado como los que se presentan en el ejemplo.

EJEMPLO

Margen izquierdo		Margen derecho
Ingeniero Luis Castañeda Londoño		
Cartagena, 17 de agosto de 2005		2
Señora Claudia B. de Montoya	05-08-17	2
Doctor Carlos Alberto Sandoval	41225	2

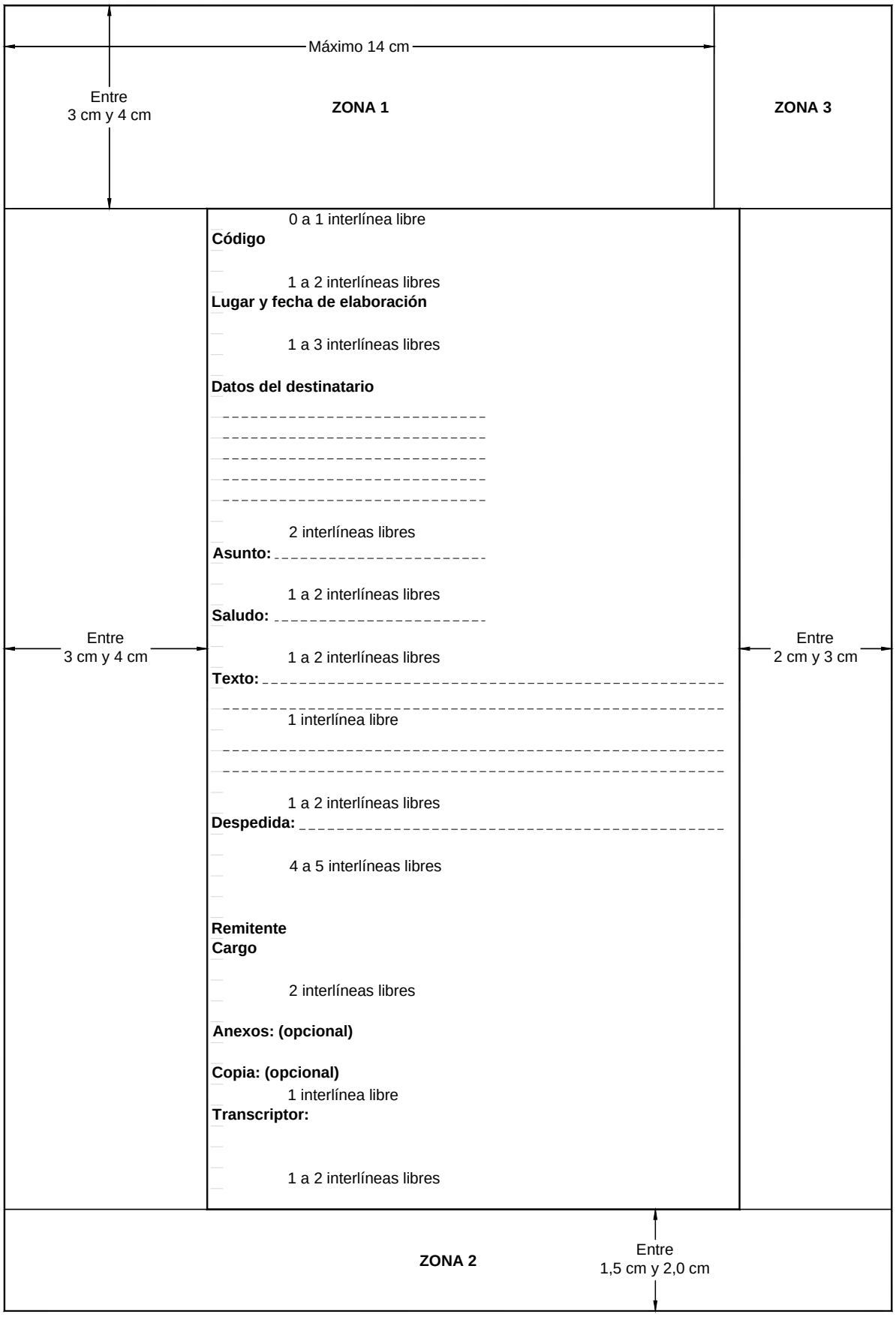


Figura 1. Esquema zonas disponibles de carta estilo bloque extremo

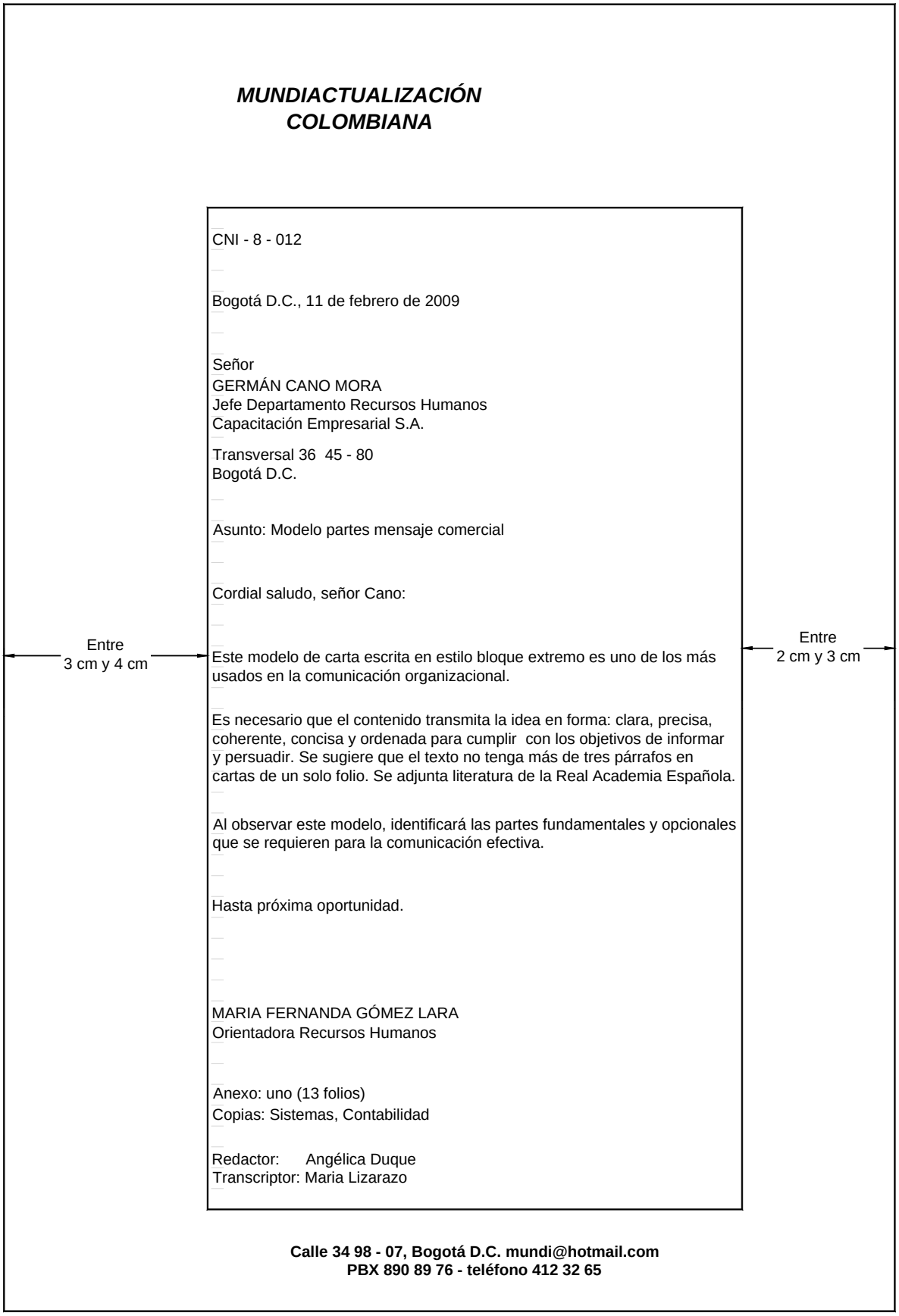


Figura 2. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque extremo

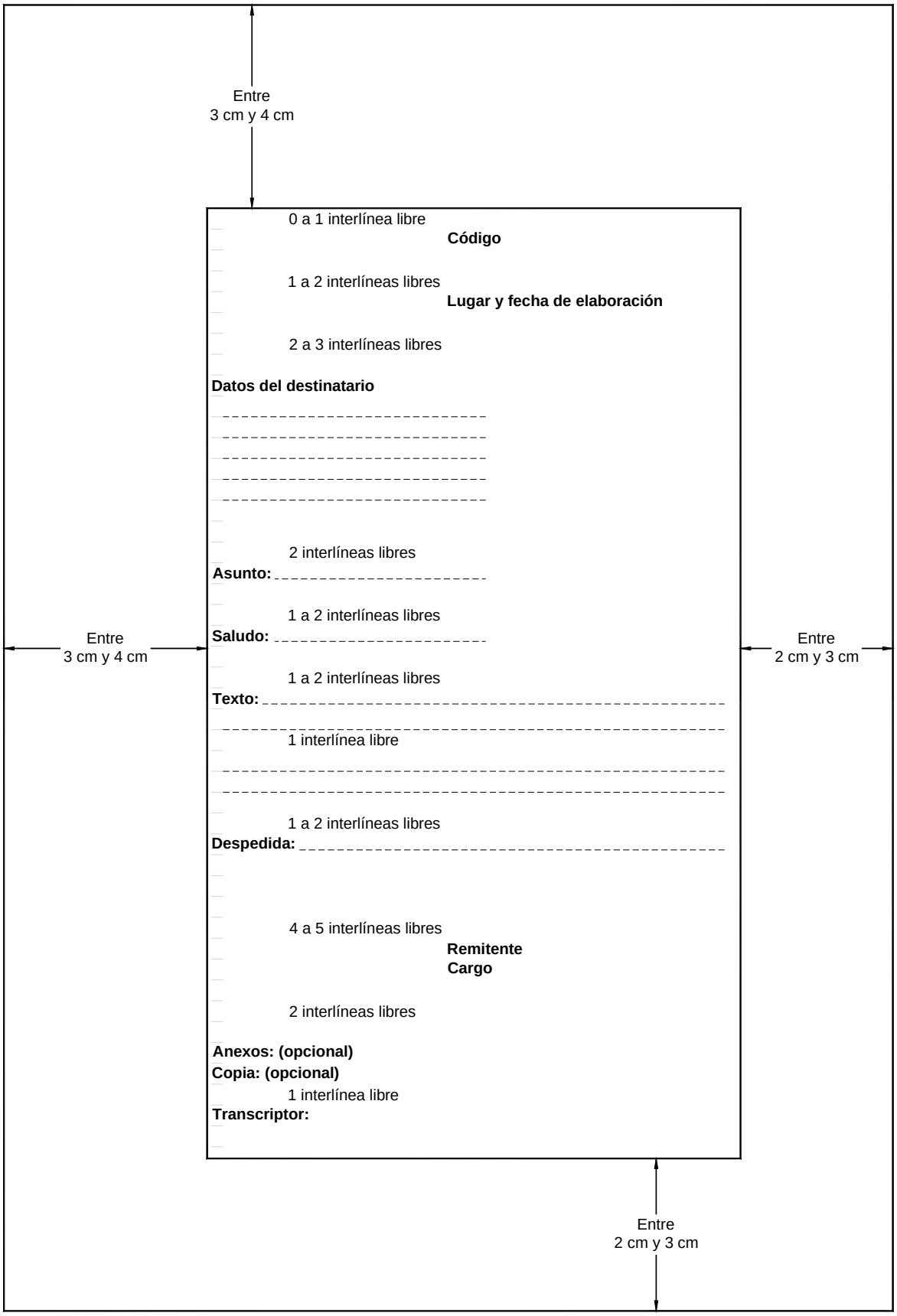


Figura 3. Esquema de carta estilo bloque

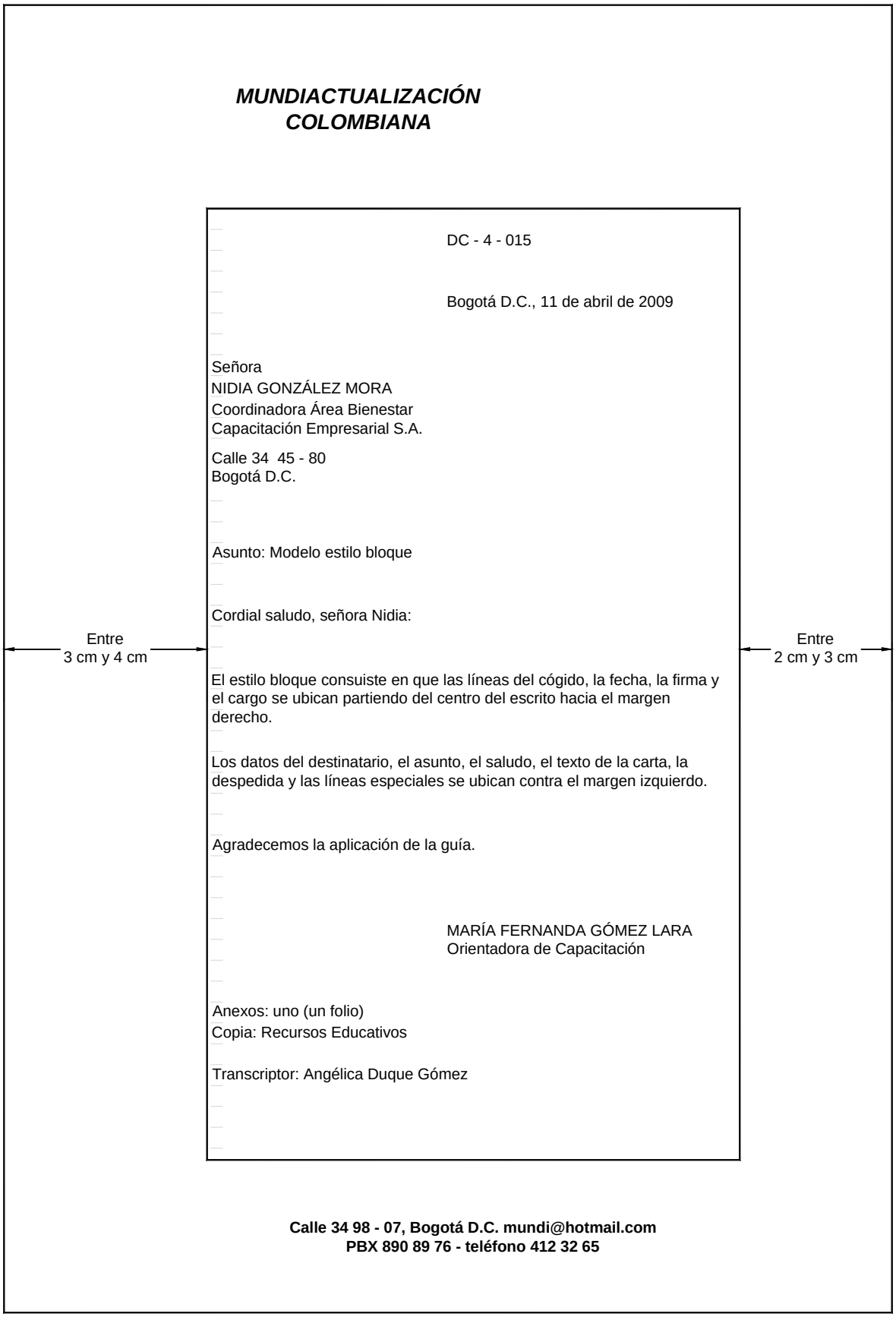


Figura 4. Ejemplo de distribución de carta estilo bloque

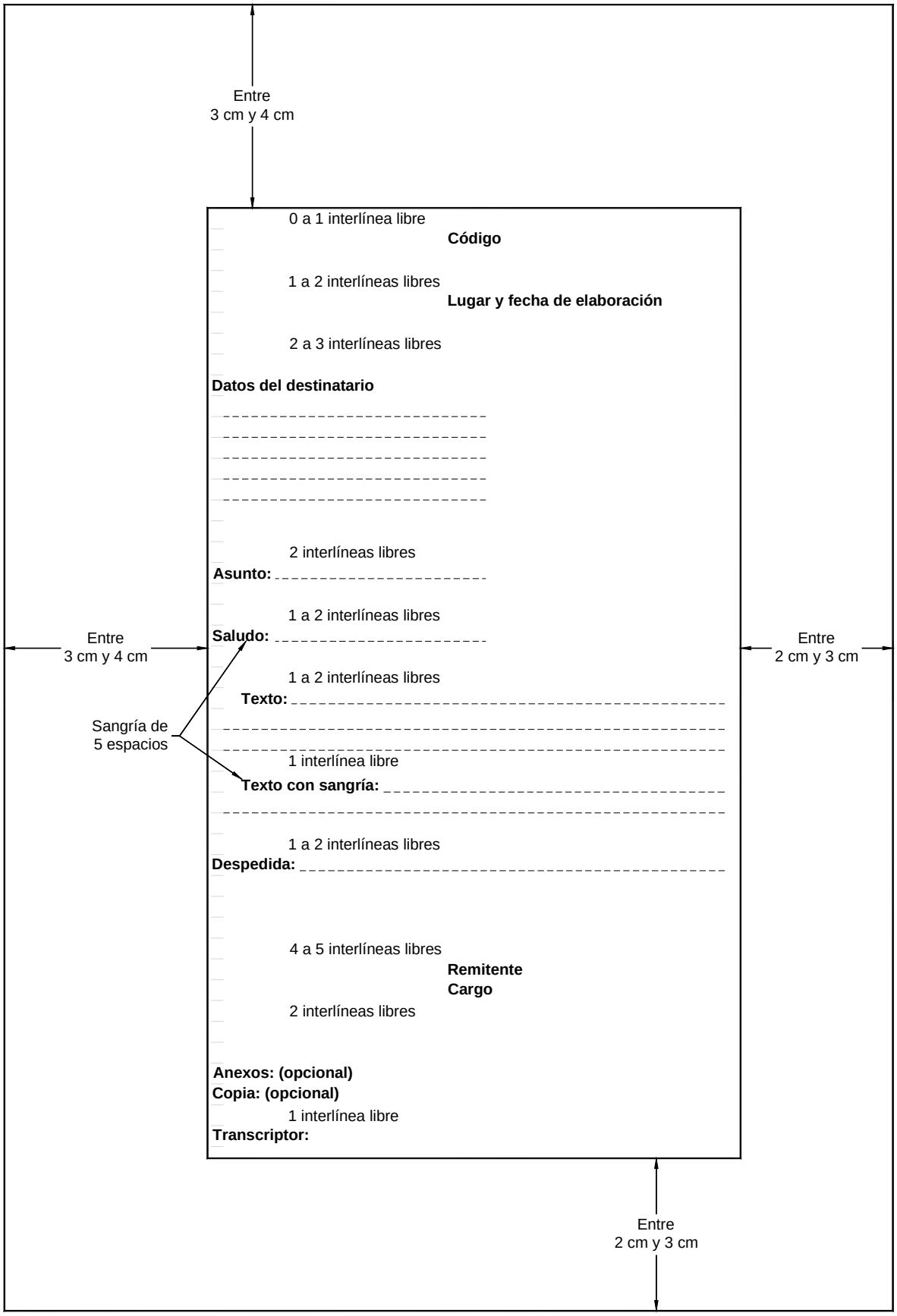


Figura 5. Esquema de carta estilo semibloque con sangría

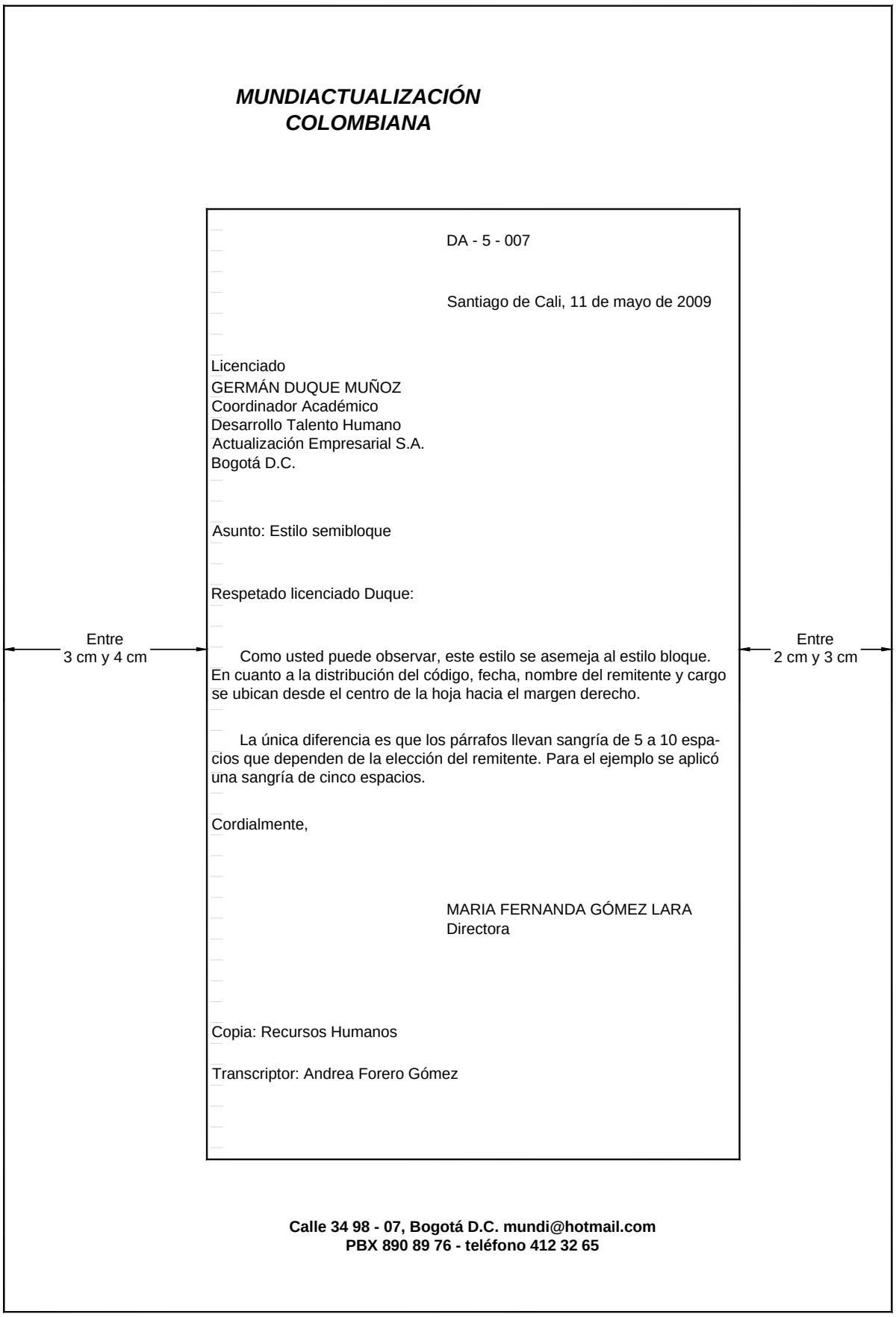


Figura 6. Ejemplo de distribución de carta estilo semibloque con sangría

6. MEMORANDOS

Son comunicaciones escritas que se utilizan para trasmitir información, orientaciones y pautas entre las dependencias locales, regionales, nacionales e internacionales y las líneas de coordinación jerárquica de la organización.

6.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Se recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- utilizar los formatos normalizados en los manuales de cada organización;
- redactar en forma clara, breve, directa, sencilla, cortés y en modo impersonal o en primera persona del plural;
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión, y
- tratar preferiblemente un solo tema por memorando.

6.2 UTILIZACIÓN DEL MEMORANDO

El memorando puede tener uno de los siguientes objetivos:

- informar sobre un hecho en forma breve;
- expresar necesidades;
- hacer requerimientos;
- regular o aclarar una situación;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- dar respuesta a una comunicación recibida;
- reiterar información, requerimiento o solicitud urgente;
- conocer detalles sobre un aspecto determinado;
- impugnar o corregir una situación;
- confirmar eventos ocurridos o pendientes;
- solicitar o remitir información, documentos u objetos;
- felicitar, invitar o convocar a reuniones no protocolarias, y
- hacer llamados de atención, entre otros.

6.3 PARTES

6.3.1 Encabezado

6.3.1.1 Denominación del documento

De cero a una interlínea libre de la zona 1 o margen superior, se escribe la palabra memorando en mayúscula sostenida y centrada.

6.3.1.2 Código

Véase el numeral 4.5.2.

6.3.1.3 Fecha

Véase el numeral 4.5.3.

6.3.2 Encabezamiento

Está conformado por las palabras para (es decir, destinatario), de (es decir, remitente) y asunto, todas escritas en mayúscula sostenida, las cuales pueden ir impresas o digitadas a dos interlíneas libres y seguidas de dos puntos (:).

Los datos del destinatario y remitente van alineados respecto a los dos espacios siguientes a los dos puntos de la palabra asunto.

6.3.2.1 Destinatario y remitente

A dos o tres interlíneas libres de la fecha de elaboración y contra el margen izquierdo, se ubica la preposición para en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y al frente se escriben los datos del destinatario con mayúscula inicial. A continuación, a una interlínea libre se ubica la preposición de, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y al frente se escriben los datos del remitente, con mayúscula inicial.

Para su escritura se utilizan las siguientes opciones:

a) Primera opción.

Destinatario: denominación o título, nombre y cargo. Este último separado por coma.

Remitente: nombre y cargo separados por coma.

En este caso se omite al final del texto el nombre mecanografiado o digitado del remitente y sólo aparece su firma. No se traza raya alguna para delimitar la firma.

EJEMPLO PARA: Doctora Alicia García Pérez, Secretaria General
DE: Guillermo Castro Polanco, Director Seccional

b) Segunda opción

Destinatario: denominación o título, nombre y cargo. Este último separado por coma.

Remitente: cargo y dependencia o cargo solamente.

En este segundo caso, la firma del remitente aparece sobre el nombre mecanografiado o digitado al final del texto, con mayúscula inicial y conservando el estilo elegido.

EJEMPLO PARA: Señora Clara Rodríguez Orozco, Secretaria General
DE: Jefe Oficina Jurídica

c) Tercera opción

Destinatario: cargo y dependencia o cargo solamente.

Remitente: cargo y dependencia o cargo solamente.

En esta opción, la firma del remitente se escribe sobre el nombre mecanografiado o digitado al final del texto con mayúscula inicial y conservando el estilo elegido.

EJEMPLO PARA: Jefe División Financiera
DE: Jefe de Contabilidad

6.3.2.2 Asunto

Esta palabra se escribe en mayúscula sostenida a una interlínea libre de la preposición de (remitente). Véase el numeral 4.5.5.

6.3.3 Texto

Se escribe de dos a tres interlíneas libres del asunto, puesto que el saludo está incluido en el primer párrafo, dejando una interlínea libre entre párrafos. Para efectos de presentación y redacción véase el numeral 5.1.

6.3.4 Despedida

Se recomienda escribirla a una o dos interlíneas libres del texto; su ubicación varía según el estilo elegido. Para utilizar las despedidas más usuales, véase el Anexo A (Informativo).

6.3.5 Remitente y firmas responsables

Cuando se aplican las opciones segunda y tercera en el encabezamiento, se escribe el nombre del remitente de cuatro a cinco interlíneas libres de la despedida, con mayúscula sostenida.

La firma se ubica en la parte superior del nombre del remitente; estos dos elementos se escriben de acuerdo con el estilo elegido. Cuando se aplica la primera opción, sólo debería aparecer la firma del remitente.

6.3.6 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

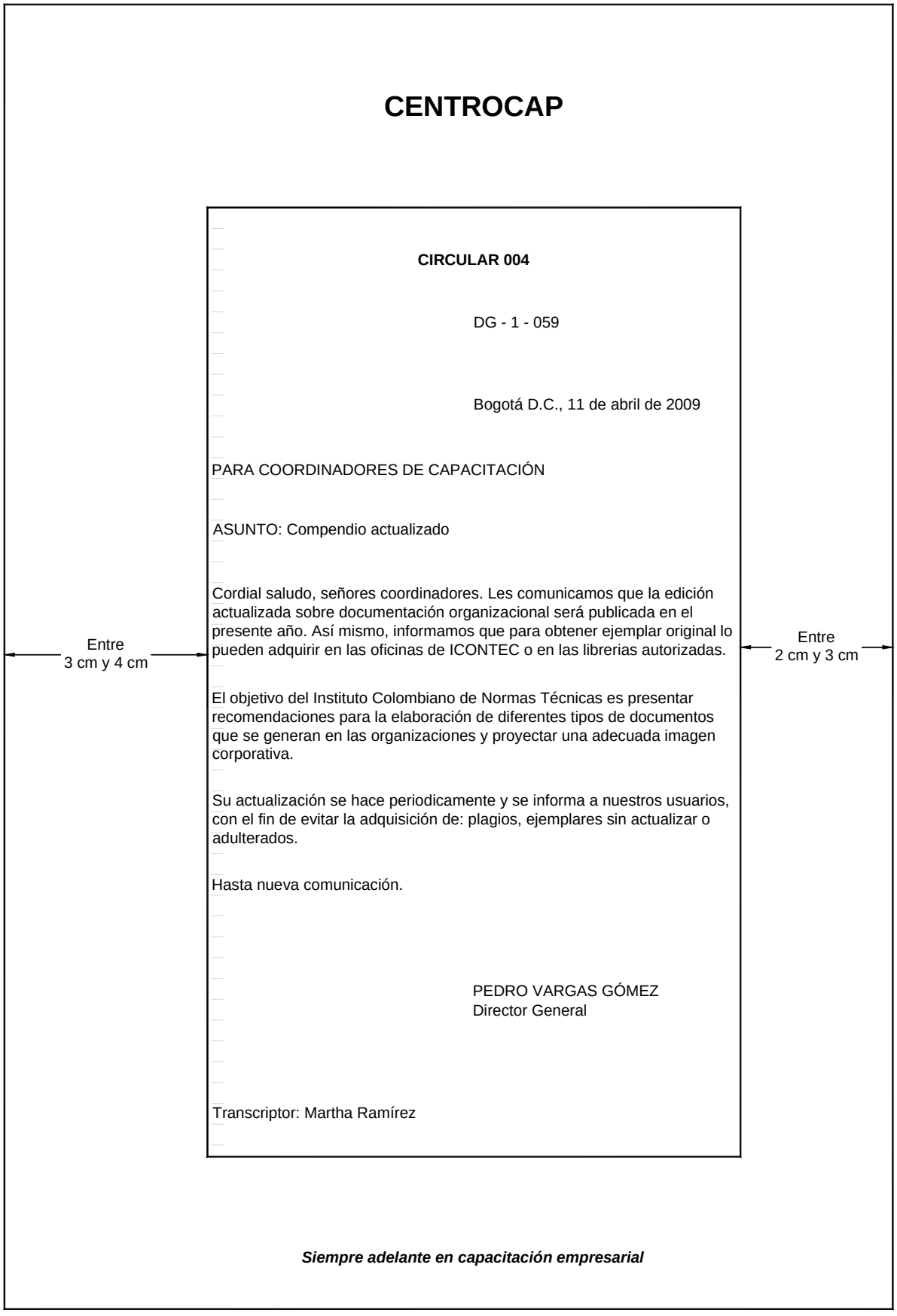


Figura 7. Esquema de zonas disponibles para modelo de memorando estilo bloque extremo

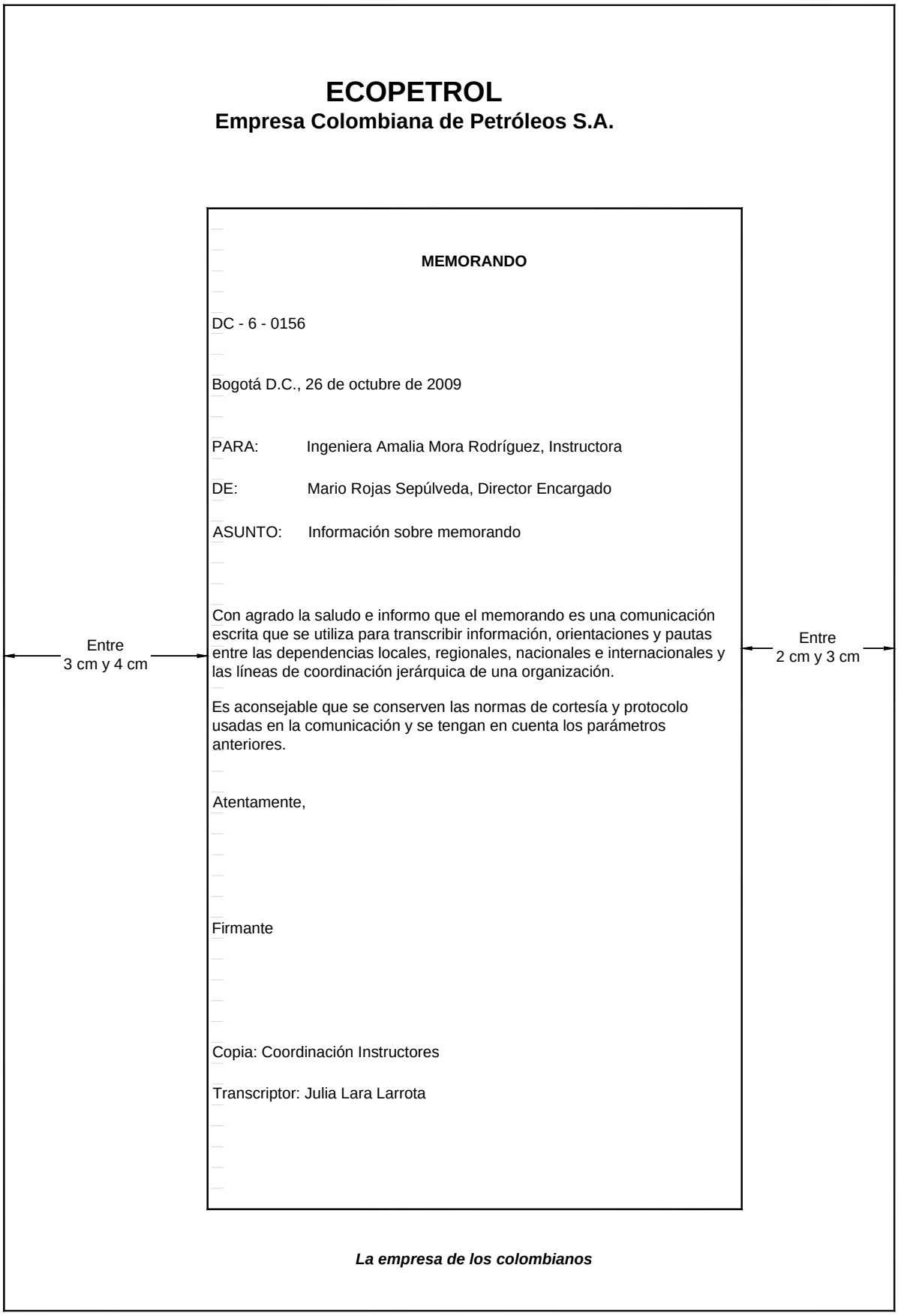


Figura 8. Ejemplo de distribución de memorando bloque extremo

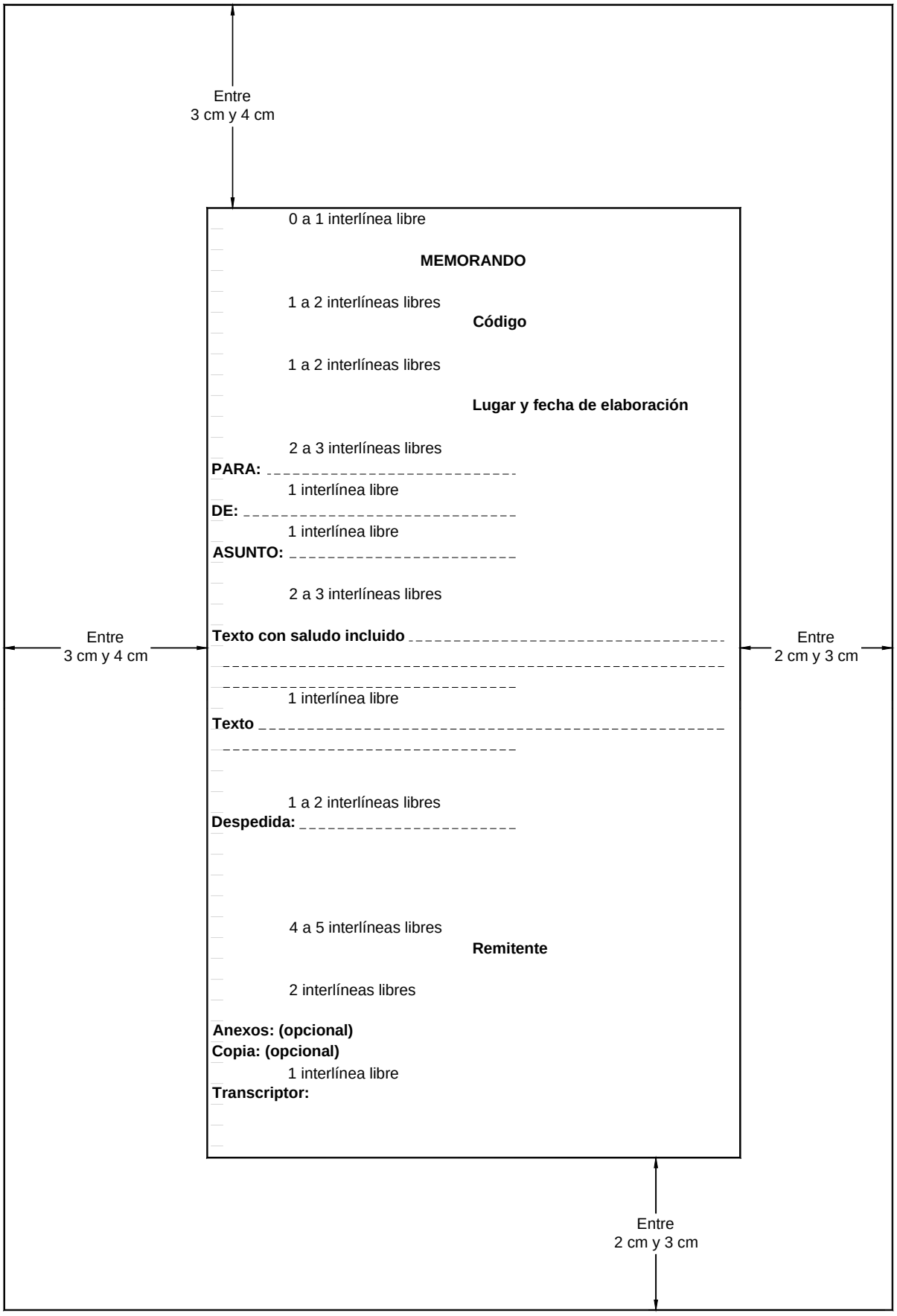


Figura 9. Esquema de memorando estilo bloque

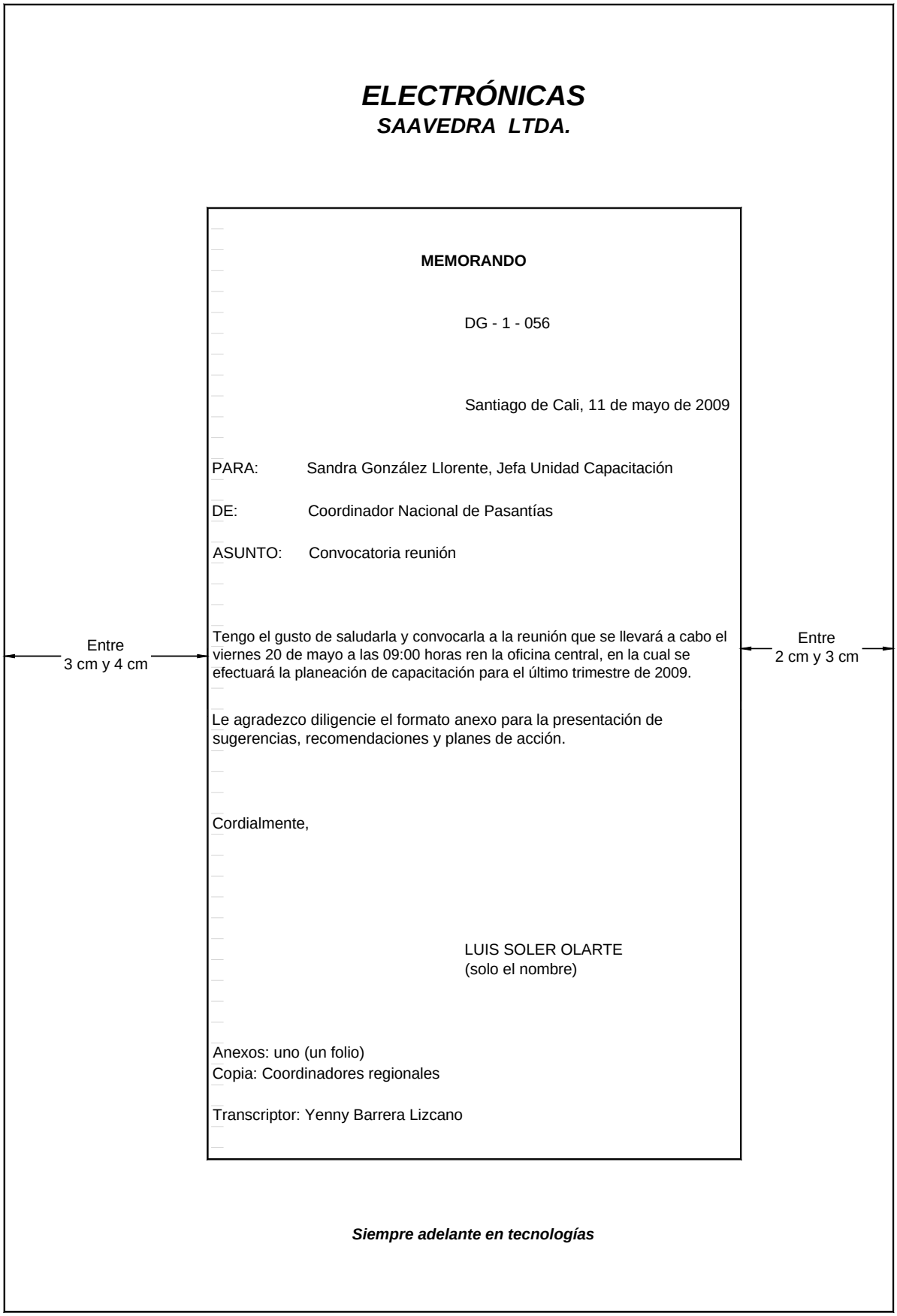


Figura 10. Ejemplo de distribución de memorando estilo bloque

7. CIRCULARES

Comunicaciones escritas de interés común, con el mismo contenido o texto, dirigida a un grupo específico de personas tanto interna como externamente.

7.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La circular tiene como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter general.

La circular con carácter interno se utiliza para informar disposiciones, normas, lineamientos y políticas y la circular externa para dar a conocer reglas de negocios, nuevos productos o servicios, entre otros.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- tratar un solo tema;
- iniciar y finalizar el texto con una frase de cortesía;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar un tratamiento respetuoso y cortés;
- emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;
- utilizar los formatos normalizados en el manual de procedimientos de cada organización, y
- distribuir el texto de acuerdo con su extensión.

7.2 CLASES DE CIRCULARES

7.2.1 La circular general se dirige a un grupo específico de personas.

7.2.2 La carta circular está dirigida en forma personalizada.

7.3 PARTES

7.3.1 Encabezado

De cero a una interlínea libre de la Zona 1 se escribe la palabra circular, en mayúscula sostenida y centrada, acompañada por el consecutivo que la identifica, si se requiere.

7.3.2 Código

Se recomienda escribirlo a una o dos interlíneas libres del encabezado. Véase el numeral 4.5.2.

7.3.3 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se recomienda escribirlo a una o dos interlíneas libres del código. Véase el numeral 4.5.3.

7.3.4 Encabezamiento y destinatarios

De dos a tres interlíneas libres de la fecha, se escribe la palabra para, en mayúscula sostenida, seguida del grupo destinatario de la circular y su ubicación, de acuerdo con el estilo utilizado.

En el caso de la carta circular se utiliza la misma estructura para la elaboración de la carta; únicamente cambian los datos del destinatario.

La preposición para no va seguida de dos puntos (:); en el caso de la carta circular, no se debería utilizar.

EJEMPLO 1 Estilo bloque

PARA DIRECTORES Y SUBDIRECTORES REGIONALES

EJEMPLO 2 Estilo bloque extremo

PARA COORDINADORES ÁREAS DE SISTEMAS, LOGÍSTICA Y JURÍDICA

EJEMPLO 3 Estilo bloque extremo

PARA PROVEEDORES

7.3.5 Asunto

Se escribe a dos interlíneas libres de los datos del destinatario contra el margen izquierdo.

7.3.6 Saludo

Se incluye en el inicio del texto. Véase el Anexo A (Informativo).

7.3.7 Texto

Se inicia de dos a tres interlíneas libres del asunto. Se escribe a interlineación sencilla y cada párrafo se separa del anterior con una interlínea libre. En circulares de uno o dos párrafos se puede dejar interlineación de uno y medio entre renglones y doble entre párrafos.

7.3.8 Despedida

Se escribe de una a dos interlíneas libres del texto. Véase el Anexo A (Informativo).

7.3.9 Remitente y firmas responsables

Véase el numeral 5.4.8.

7.3.10 Líneas especiales

Véase el numeral 4.5.8.

7.3.11 Identificación de páginas subsiguientes

El encabezado se escribe de tres a cuatro centímetros del borde superior de la hoja en papel sin membrete o a dos interlíneas libres del logotipo o razón social, con mayúscula inicial. Está constituido por la línea de identificación contra el margen izquierdo y el número de la página contra el margen derecho.

La línea de identificación debe contener el número de la circular, el código o la fecha.

El primer párrafo de las páginas subsiguientes se inicia de una a dos interlíneas libres del encabezamiento. La última página debe contener como mínimo, el párrafo de cierre antes de la despedida.

Línea de identificación en el margen izquierdo y número de página en el margen derecho.

EJEMPLO 1	Circular 040 Cúcuta 12 de mayo de 2009	2
EJEMPLO 2	DG-1-057	2

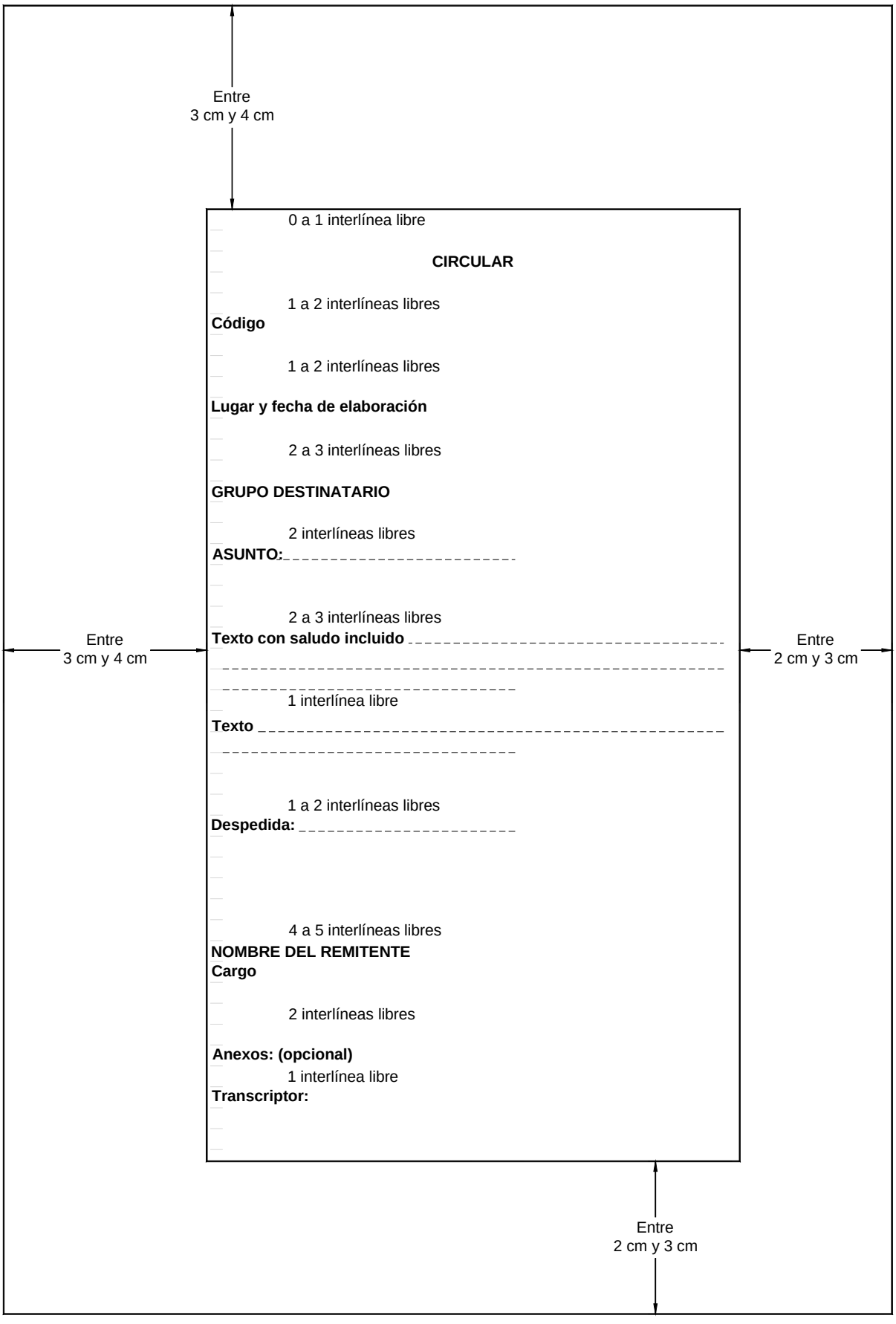


Figura 11. Esquema de zonas disponibles para circular estilo bloque extremo

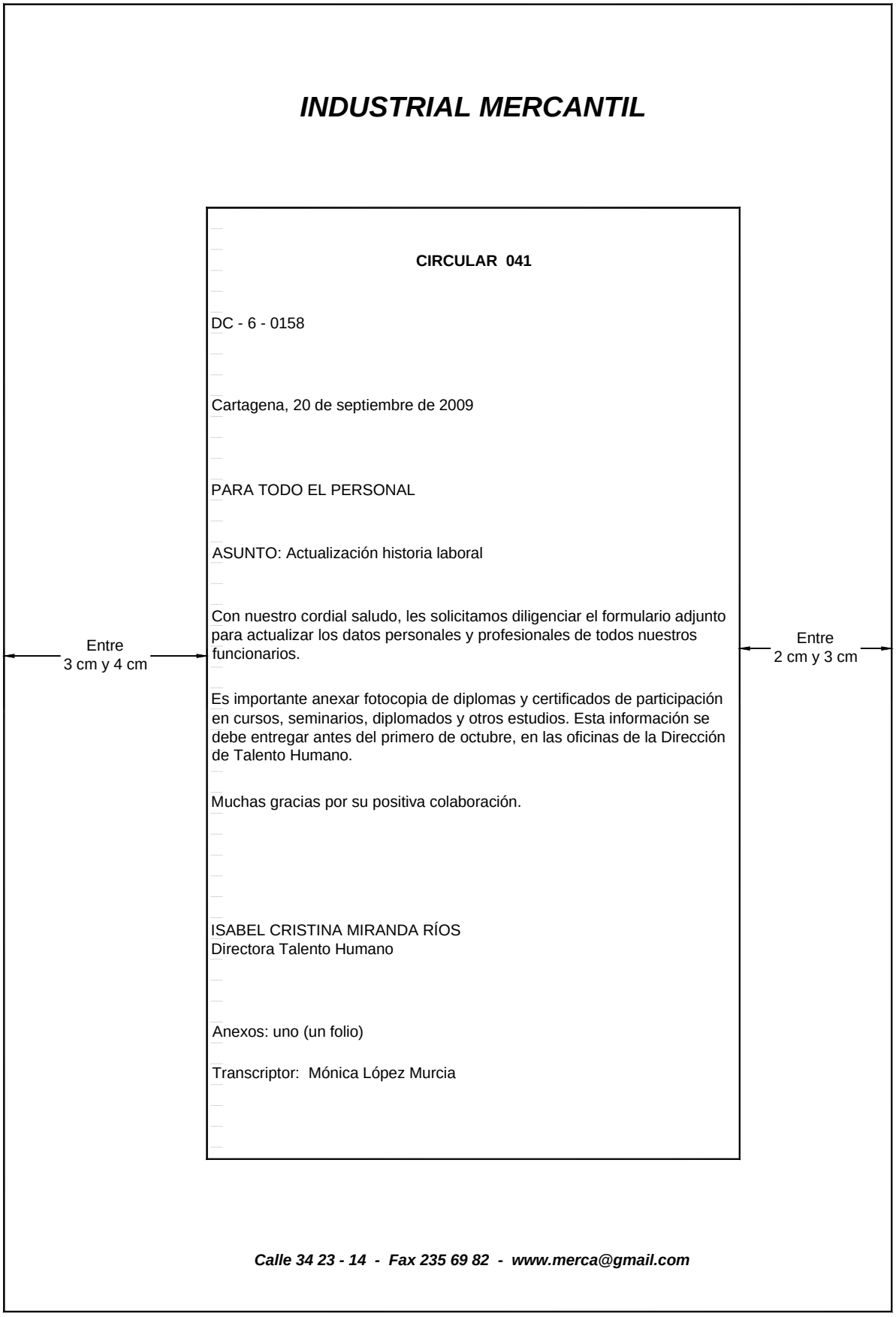


Figura 12. Ejemplo de distribución de circular bloque extremo

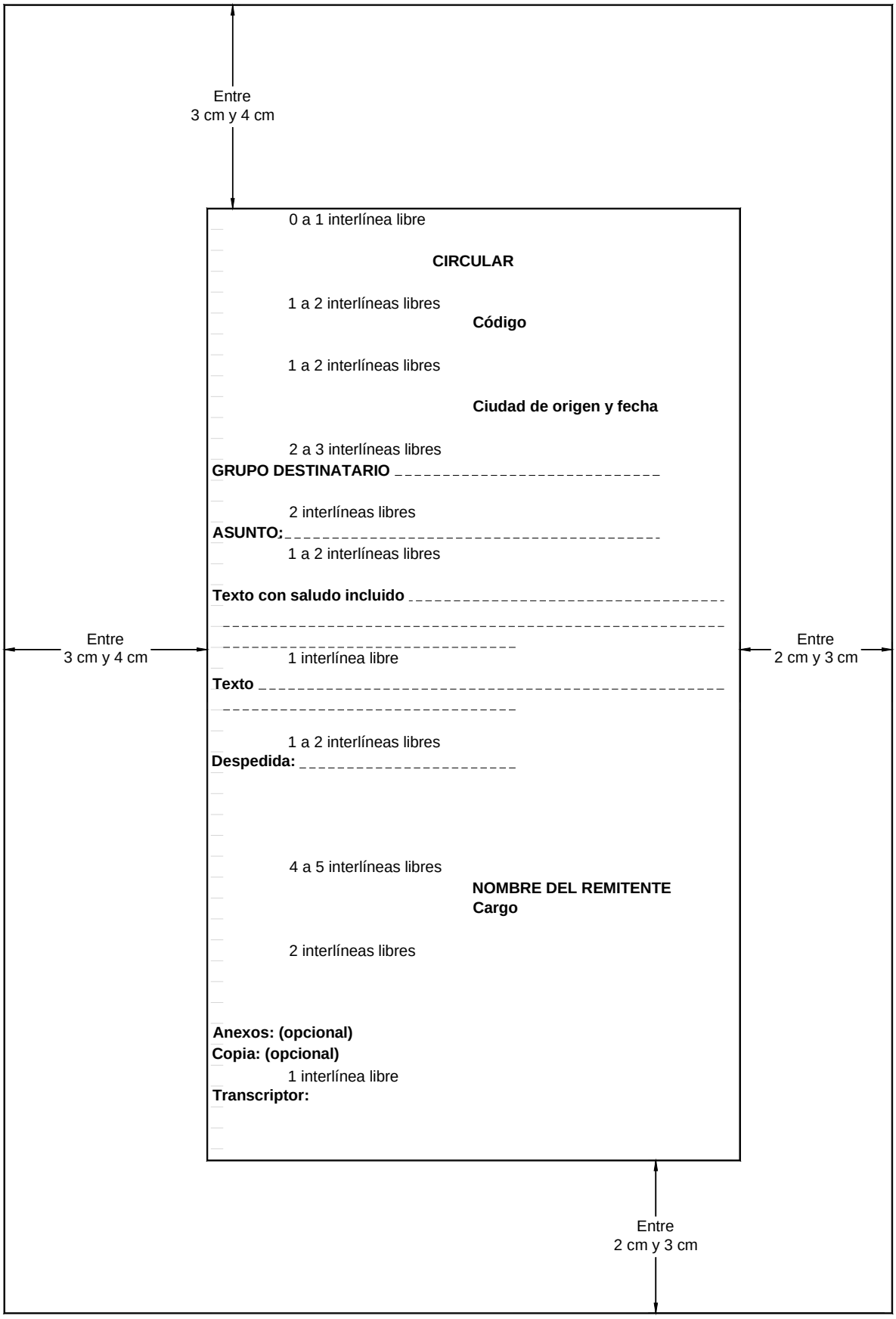


Figura 13. Esquema circular estilo bloque

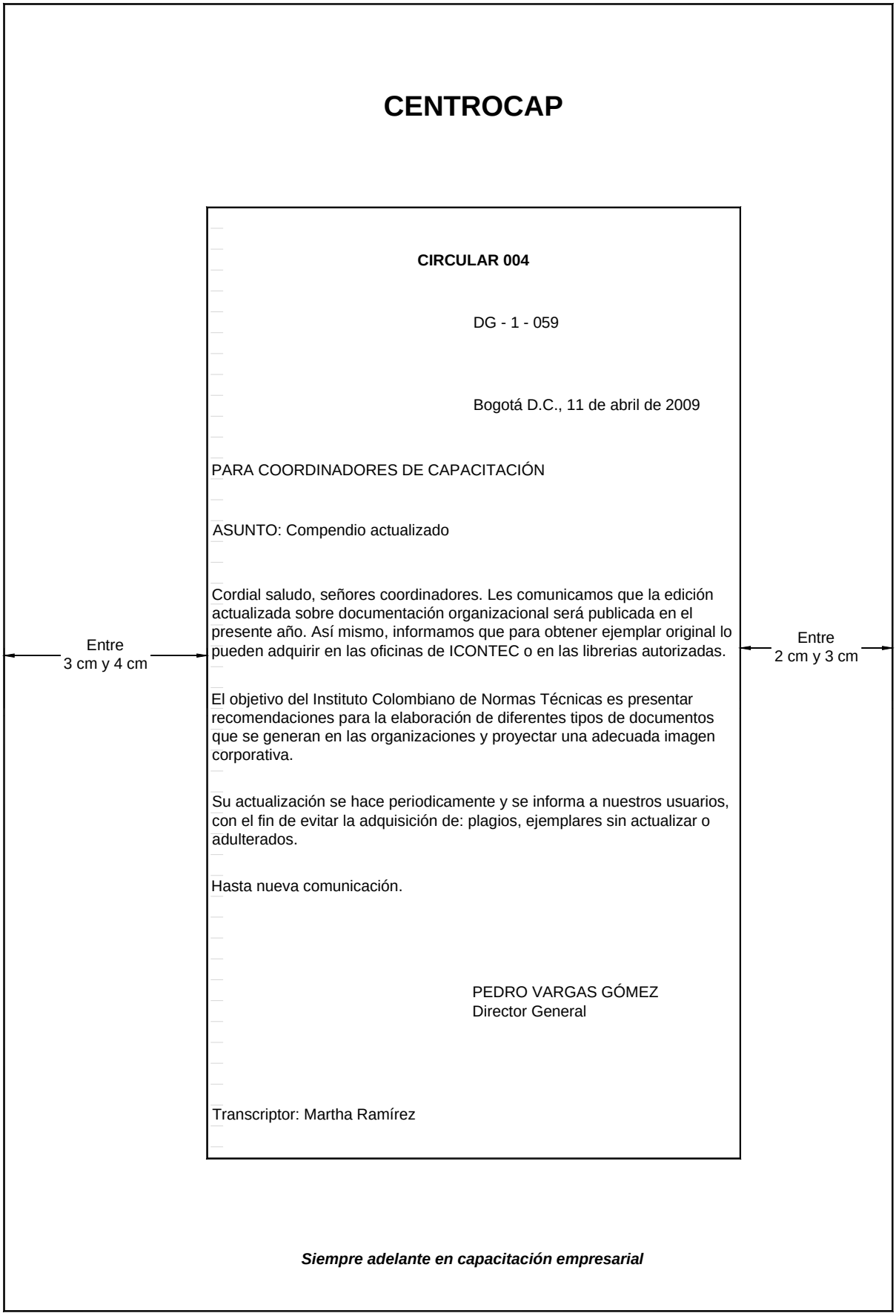


Figura 14. Ejemplo circular estilo bloque

8. ACTAS

Las actas expresan lo tratado en una reunión o situación específica. Son documentos que adquieren valor administrativo, legal, jurídico e histórico desde el momento de su creación.

De acuerdo con la importancia o características específicas del acta, cada organización debe cumplir con lo ordenado en la legislación vigente y en algunos casos se debe registrar o presentar ante la entidad competente; en este caso el acta se debe elaborar en papel con membrete.

8.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Toda acta debe llevar el nombre del grupo que se reúne. Además, se debe aclarar si el carácter de la reunión es ordinario o extraordinario.

Cada acta que se elabora debe expresar lo tratado en una reunión o situación específica, sin describir detalles intrascendentes.

Las actas se redactan en tiempo pasado, excepto las de descargo que deben redactarse en tiempo presente. Ningún párrafo debe iniciarse con gerundio. Se recomienda no redactarlas con lenguaje telegráfico; tampoco deben presentar errores técnicos, ortográficos, gramaticales ni de puntuación.

Los párrafos deben ser concisos, claros y con énfasis en las decisiones tomadas. Sin embargo, por solicitud expresa de algún participante, se anotan las discrepancias o aclaraciones necesarias.

La presentación de originales y copias debe ser impecable, sin borrones ni repisados.

Cuando haya lugar a votaciones, se indica el número de votos emitidos a favor, en contra y en blanco. En caso de nombramientos, se registran los resultados y los nombres completos.

Se indica el nombre de la persona que presenta una moción y no es necesario anotar el nombre de quienes se adhieren a ella. Cuando sea necesario mencionar la intervención de uno de los asistentes, se hace con su nombre completo.

8.2 UTILIZACIÓN DE LAS ACTAS

Las actas se utilizan como registro de todo lo acontecido y acordado en una reunión o situación específica.

8.3 CLASES DE ACTAS

Existen varias clases de actas entre las cuales se destacan:

- actas de comités,
- actas del concejo municipal,
- actas de consejos,
- actas de junta directiva,
- actas de asambleas,

- actas de reuniones administrativas,
- actas de levantamientos de cadáveres,
- actas de baja de inventarios,
- actas de eliminación de documentos,
- actas de sociedades y
- actas de entrega.

8.4 PARTES

8.4.1 Título

El título está conformado por el nombre del grupo que se reúne. Se ubica centrado a una o dos interlíneas libres del margen superior.

EJEMPLO REUNIÓN ORDINARIA CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

8.4.2 Denominación del documento y número

A una o dos interlíneas libres se ubica la palabra acta, en mayúscula sostenida, centrada y a continuación el número consecutivo que le corresponda.

EJEMPLO ACTA 001

NOTA Se suprime el símbolo de número (#) o la abreviatura (No.)

8.4.3 Encabezamiento

El encabezamiento está conformado por las palabras fecha, hora, lugar, asistentes, ausentes e invitados, cada una de ellas en mayúscula sostenida. Los datos del encabezamiento van alineados después de dos espacios siguientes a los dos puntos de la palabra asistentes, en mayúscula sostenida.

8.4.3.1 Lugar de origen y fecha de la reunión

Contra el margen izquierdo, a dos o tres interlíneas libres de la denominación del documento, se escribe la palabra fecha, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se anota la ciudad o municipio donde se ha realizado la reunión y la fecha. Véase el numeral 4.5.3.

EJEMPLO FECHA: Bogotá D.C., 15 de mayo de 2009

NOTA En caso de sociedades que registran sus actas ante una entidad competente, se indican: el lugar, la fecha y la hora de la reunión, además de la forma y antelación de la convocatoria (véase el Artículo 431 del Código de Comercio).

8.4.3.2 Hora

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre de la fecha se escribe la palabra hora, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se escribe la hora de inicio y de finalización de la reunión.

EJEMPLO De las 09:00 horas a las 16:00 horas

8.4.3.3 Lugar

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre de la hora se escribe la palabra lugar, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente se escribe el sitio de la reunión.

EJEMPLO 1 ICONTEC, Sala Nevados

EJEMPLO 2 Hotel El Barón, Salón Diamante

8.4.3.4 Asistentes

Contra el margen izquierdo, a una interlínea libre del lugar se escribe la palabra asistentes, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Al frente, se escribe el título o vocativo seguido de los nombres y apellidos completos con mayúscula inicial, a interlineación sencilla. El cargo que desempeña cada uno en la reunión se separa del nombre con coma (,) y se sigue el orden jerárquico establecido para la reunión. En caso de igual jerarquía, los nombres se presentan en orden alfabético por apellidos.

EJEMPLO 1 ASISTENTES: Eduardo Casas Burgos, Presidente
María Teresa Peña Beltrán, Vicepresidenta

En reuniones o comités, integrados por personas de igual jerarquía y pertenecientes a diferentes organizaciones, se recomienda seguir el orden alfabético por entidades.

EJEMPLO 2 ASISTENTES: Óscar Javier Solano, ANDES LTDA.
Jesús Alberto Alcázar Jiménez, Internacional S.A.
Rocío Betancourt Ruiz, Mundial de Vestidos S.A.

En comités internos, en los que el cargo en la entidad cuenta para la reunión, el orden alfabético se aplica por dependencias. Si hay varias personas de una misma dependencia se escriben en orden jerárquico.

EJEMPLO 3 ASISTENTES**:** Carlos Amaya Gamarra, Jefe de División Administrativa
María Campos Serrano, Jefa de División Financiera

Cuando sea extensa la información correspondiente a los asistentes, esta última se ubicará en el renglón siguiente alineada.

Cuando varias personas tienen una misma denominación de cargo dentro de la reunión, se podrán enunciar con un subtítulo común a interlineado sencillo.

EJEMPLO 4 ASISTENTES: Luis Felipe Avendaño García, Presidente Sala

Consejeros principales:
Ernesto Alzate García
Adela Martínez de Plata

Consejeros suplentes:
Martha Bermúdez Martínez
Óscar Cardona Vega

8.4.3.5 Representaciones

En la lista de asistentes es necesario aclarar cuando una persona lleva la representación de otra:

a) En caso de reuniones de sociedades que registran sus actas en la entidad competente, se indica el número de derechos propios o ajenos representados y tratándose de sociedades por acciones, el número de acciones suscritas, para efectos de verificación de quórum legal o estatutario.

b) En reuniones o comités organizacionales internos, se aclara cuándo una persona asiste por derecho propio y que además lleva la representación de otra. Dicha persona se anota dos veces: como asistente y como representante.

c) En caso de sociedades mercantiles, es necesario tener en cuenta que si los socios concurren a través de apoderado, debe escribirse el nombre de éste, y si el socio o accionista es una persona jurídica o un incapaz, se indica en qué calidad actúa su representante. Para más información, véase la Circular D-001/91 de la Superintendencia de Sociedades.

EJEMPLO 1 ASISTENTES: Mario Restrepo, Secretario
Mario Restrepo en representación de Alberto González, Vocal

NOTA 1 Cuando los asistentes pasan de 15 se elabora una lista aparte, que se incluye como primer anexo en el acta.

EJEMPLO 2 ASISTENTES: Lista adjunta (120 personas)

NOTA 2 Es opcional utilizar una tabla para listar los asistentes, siguiendo los parámetros establecidos.

8.4.3.6 Invitados

A continuación de la lista de asistentes, a una interlínea libre del último nombre se escribe la palabra invitados, si los hay, en mayúscula sostenida, seguida de dos puntos (:) y contra el margen izquierdo. Los nombres y apellidos completos se escriben con mayúscula inicial, a interlineación sencilla y después del tratamiento.

EJEMPLO INVITADOS: María Jimena Sánchez López, observadora
Josefina Vélez Mejía, asistente administrativa

8.4.3.7 Ausentes

Contra el margen izquierdo, con mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:) se escribe la palabra ausentes, si los hay, a una interlínea libre del último nombre. Es conveniente indicar si la ausencia es justificada o no.

EJEMPLO AUSENTES: Pedro Noriega Rodríguez, Secretario (con excusa)
Javier Suárez Quintero, Delegado (sin excusa)

8.4.4 Orden del día

Contra el margen izquierdo, a dos interlíneas libres del último nombre y con mayúscula sostenida se escribe la frase orden del día, seguida de dos puntos (:). A una interlínea libre y contra el margen izquierdo, se enumeran los temas motivo de la reunión, con mayúscula inicial, identificándolos con números arábigos, todos a interlineado sencillo.

Si el tema requiere de dos o más renglones, el segundo y subsiguientes se escriben contra el margen izquierdo a interlineación sencilla. Entre tema y tema se dejan dos interlíneas libres.

8.4.5 Desarrollo

Contra el margen izquierdo, a una o dos interlíneas libres del último tema y con mayúscula sostenida se escribe la palabra desarrollo, seguida de dos puntos (:). A dos interlíneas libres y contra el margen izquierdo, se inicia el primer tema identificándolo con número arábigo.

A una interlínea libre del título del tema se inicia el desarrollo del texto correspondiente, escrito a interlineación sencilla entre renglones y doble entre párrafos. Para escribir el numeral y tema siguiente se dejan dos interlíneas libres, separando los párrafos de cada numeral con una interlínea libre.

La primera actividad debe ser la verificación del quórum, teniendo en cuenta las disposiciones internas de la organización.

La segunda actividad debe ser la lectura, discusión y aprobación del acta anterior, donde se indica si fue aprobada y se anotan las modificaciones que se presenten.

De acuerdo con el orden del día planteado y aprobado para la reunión, se registran los temas tratados, haciendo énfasis en las decisiones aprobadas.

Generalmente, la última actividad corresponde a las proposiciones y varios.

8.4.6 Compromisos

Se recomienda implementar el uso de un instrumento de recordación de actividades, tareas o compromisos asumidos en la reunión, especificando número de acta, actividades, compromisos o tareas, responsable (s), fecha límite de la realización y observaciones.

8.4.7 Convocatoria

Si se programa una nueva reunión, se escribe la palabra convocatoria en mayúscula sostenida, a tres interlíneas libres del último renglón del texto contra el margen izquierdo y con mayúscula sostenida seguida de dos puntos (:). A continuación, se escribe el lugar, la dirección, la fecha y la hora de la próxima reunión. En caso de cambio de sede, se indica el lugar.

EJEMPLO CONVOCATORIA: La próxima reunión se realizará en la oficina de Barranquilla, Carrera 54 74-68, salón Diamante, el 17 de abril de 2010, a partir de las 09:00 horas.

8.4.8 Firmas, nombres y cargos

El nombre completo de los firmantes responsables se escribe en mayúscula sostenida o con mayúscula inicial, de cuatro a cinco interlíneas libres a partir de la última línea del acta. El cargo se escribe a interlineación sencilla del nombre, con mayúscula inicial y sin centrar.

Los nombres y los cargos de los firmantes autorizados se reparten de manera que el de mayor jerarquía quede contra el margen izquierdo y el que le sigue, y en el mismo renglón hacia la derecha.

EJEMPLO

MANUEL CHACÓN CORREA	JUAN CAMILO VÉLEZ CANO
Presidente	Secretario

En caso de varios firmantes, sus nombres se escriben de cuatro a cinco interlíneas libres uno del otro, distribuidos por pares y en orden alfabético de su primer apellido. Si el número de firmas es impar, la última se centra.

En el caso de necesitar varias hojas para firmantes, se escribe la expresión "Pasan firmas", seguida de dos puntos (:), sobre el margen inferior y contra el margen derecho.

8.4.9 Líneas especiales

Véase los numerales 4.5.8, 4.5.8.1 y 4.5.8.3.

8.4.10 Páginas subsiguientes

Véase el numeral 4.5.1.

Línea de identificación (Margen izquierdo) Número de página (Margen derecho)

EJEMPLO 1

Reunión de comité académico-Acta 002 2

EJEMPO 2

Acta 040
Montería, 12 de octubre de 2009 2

EJEMPLO 3

Acta 040 REUNIÓN EXTRAORDINARIA
Bogotá D.C., 12 de octubre de 2009 2

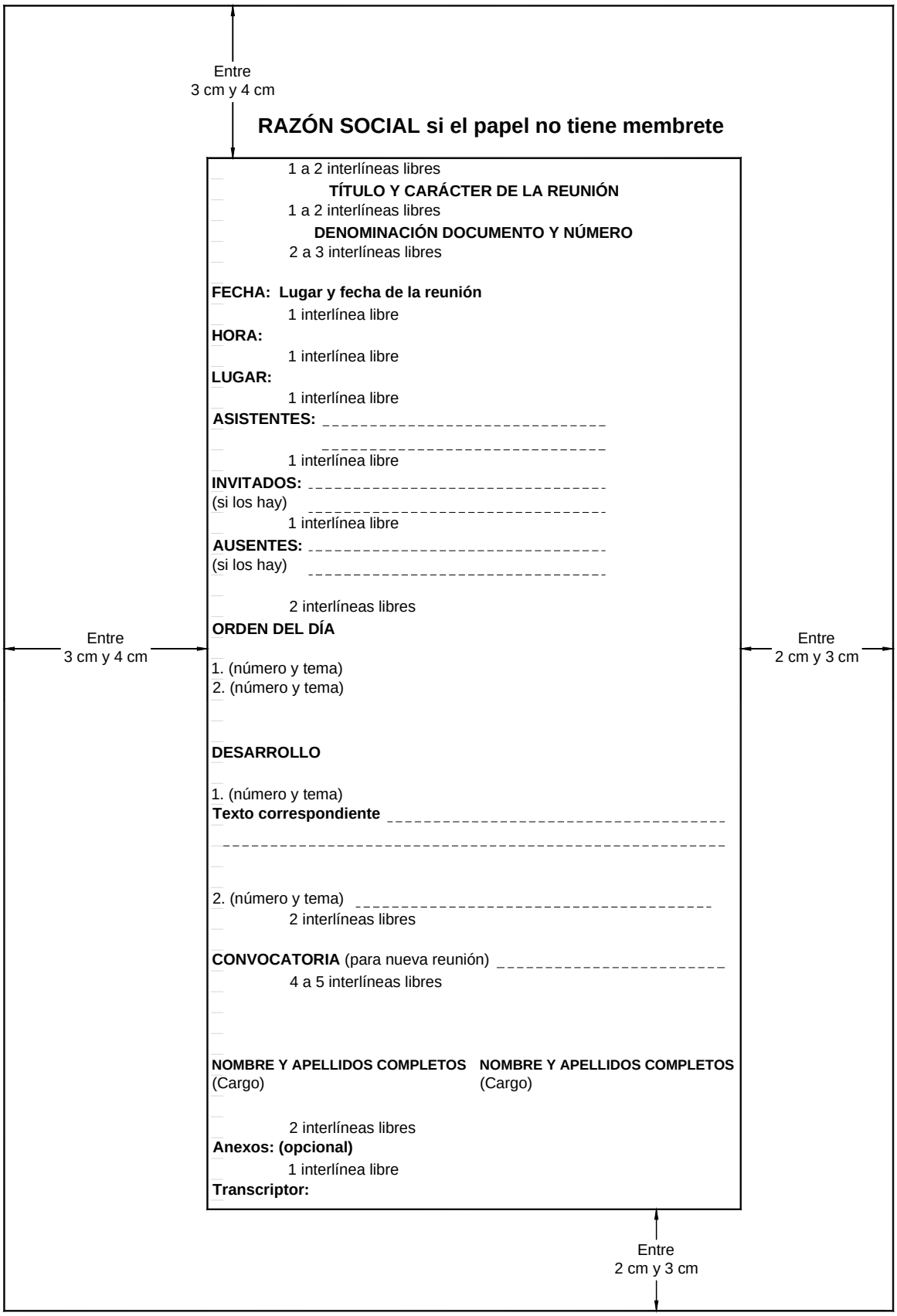
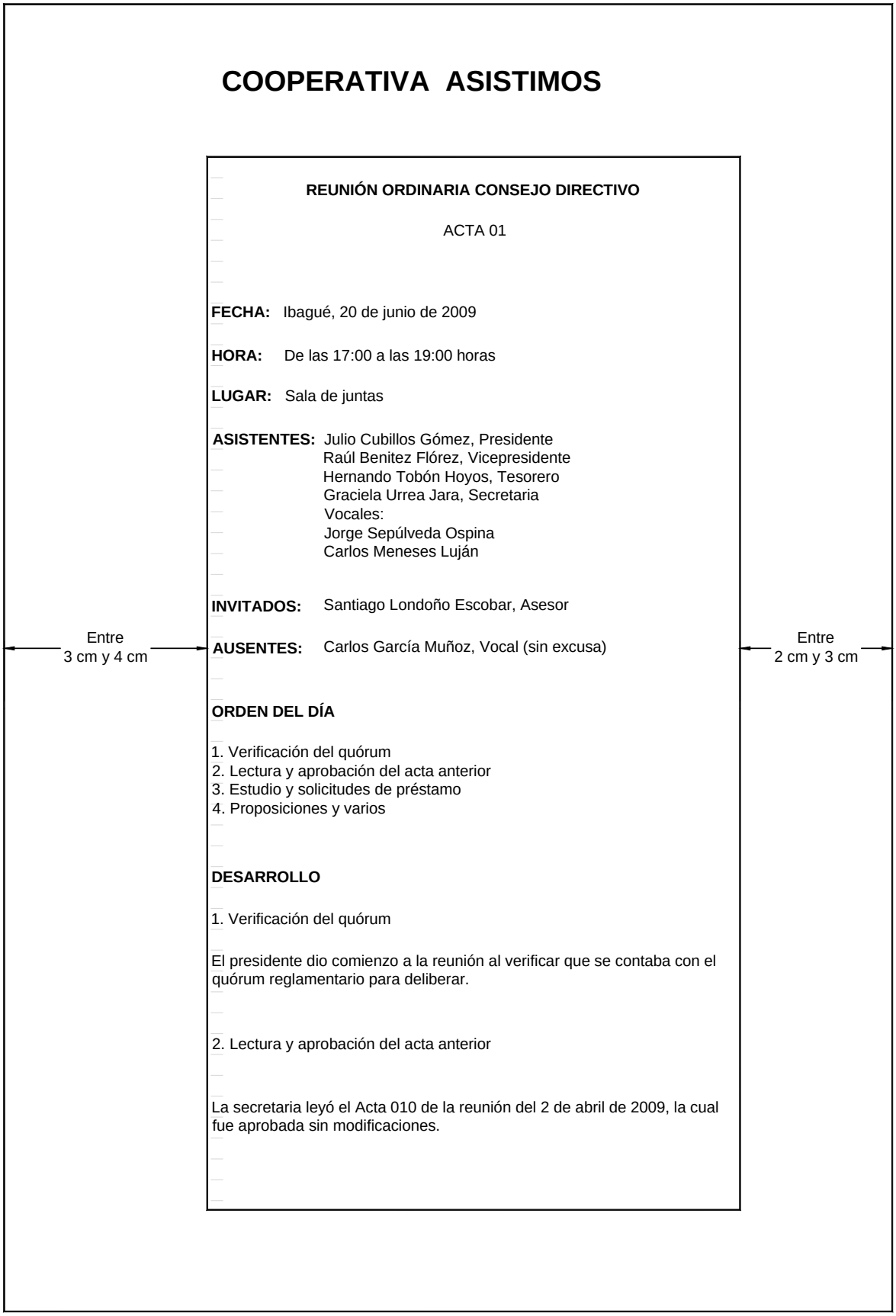


Figura 15. Esquema distribución acta



Continúa...

Figura 16. Ejemplo de acta administrativa

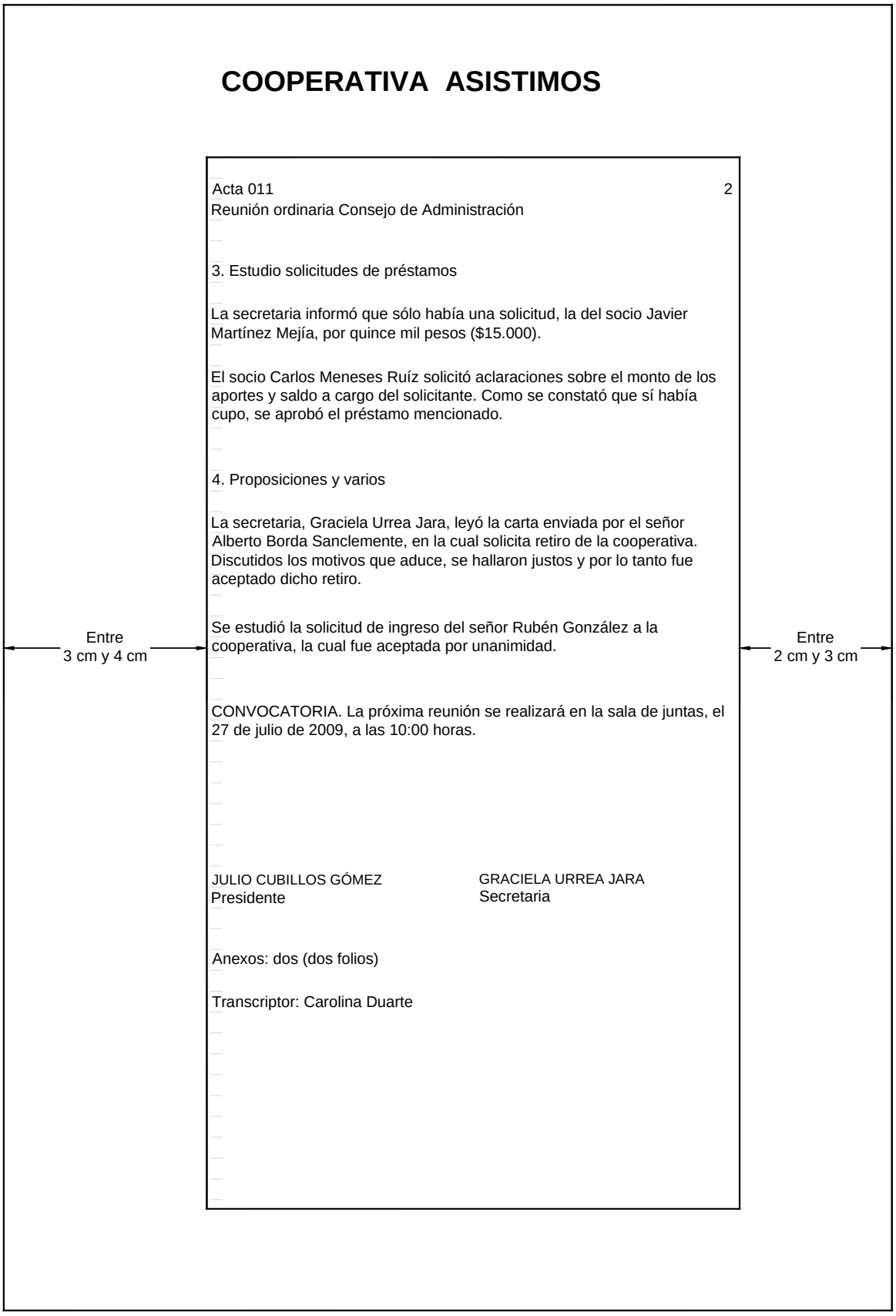


Figura 16. (Final)

9. INFORMES

La expedición de informes está a cargo de funcionarios o empleados autorizados, mediante acto administrativo o en el cumplimiento de sus funciones.

Los informes se elaboran en papel con logosímbolo, de acuerdo con las normas internas de la organización.

NOTA Esta disposición se debe tener en cuenta de acuerdo con las políticas de costos de cada organización.

Si es necesario, se recomienda elaborar documento remisorio al presentar los informes administrativos, ya sea que se envíen por intranet o correo electrónico.

Cuando existan anexos en un informe, se recomienda hacer su identificación, descripción o aclaración dentro del texto (véase el numeral 4.5.8.1).

9.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

En los informes se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- tratar un solo tema por informe;
- redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;
- usar tratamiento respetuoso y cortés;
- redactar en forma impersonal (se proyecta, se estudió);
- utilizar los formatos normalizados, de acuerdo con los manuales de cada organización;
- disponer el orden en que se van a describir y contar las actividades realizadas, y
- elegir el lenguaje técnico adecuado, así como el tono para presentar los hechos.

En relación con la numeración de páginas para todos las clases de informe, se recomienda tener en cuenta lo establecido en el numeral 5.1.3 de la NTC 1486.

9.2 UTILIZACIÓN DEL INFORME

De acuerdo con los objetivos del informe, se recomienda que el remitente tenga en cuenta los siguientes usos:

- regular o aclarar una situación;
- informar sobre un hecho, expresar necesidades o hacer requerimientos;
- tramitar, desarrollar o agilizar un asunto;
- reiterar una información, un requerimiento o solicitud urgente;
- impugnar o corregir una situación, y
- presentar detalles sobre un aspecto determinado.

9.3 CLASES DE INFORMES

Los informes pueden ser:

a) resumen ejecutivo, que tiene de una a tres páginas,

b) informe corto, que consta de una a 10 páginas y

c) informe extenso, de 11 páginas en adelante.

Existen informes periódicos y esporádicos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad. Entre ellos tenemos: comerciales, técnicos, de actividad, de gestión, de proyectos, de investigación o financieros.

9.3.1 Resumen ejecutivo

Este tipo de informe breve se usa para:

- informar sobre el desarrollo de un evento organizacional,
- dejar constancia del procedimiento realizado durante la verificación de asuntos administrativos,
- reportar eventos extraordinarios ocurridos durante una reunión,
- dar a conocer diferentes aspectos sobre visitas administrativas o de verificación,
- presentar resumen de un proceso de evaluación y certificación,
- elaborar resumen sobre el comportamiento inadecuado de un equipo (maquinaria), grupo de personas o de un individuo.

Puede tener o no portada. En caso de no tenerla se remplaza por un encabezamiento.

Se recomienda que el resumen incluya:

- encabezamiento, conformado por razón social, dependencia, número o código, título, lugar de origen y fecha de elaboración;
- autoría del resumen ejecutivo;
- objetivos;
- numerales o temas;
- conclusiones y recomendaciones, y
- firma.

9.3.1.1 Encabezamiento

Está compuesto por los elementos que se describen a continuación.

9.3.1.1.1 Razón social

Sólo se escribe cuando el papel o soporte no tiene membrete que identifique a la organización. En este caso se ubica dentro de los tres o cuatro centímetros del margen superior de la hoja, contra el margen izquierdo y en mayúscula sostenida.

EJEMPLO CENDAP LTDA.

9.3.1.1.2 Dependencia

Corresponde a la sección, departamento o división donde se origina el resumen. Se escribe dejando de cero a una interlínea libre del margen superior de la hoja (3 cm ó 4 cm), con mayúscula inicial y sobre el margen izquierdo.

9.3.1.1.3 Código

Cuando exista código de la dependencia o codificación especial de los informes (resúmenes ejecutivos), se escribe en la misma línea de la dependencia. Véase el numeral 4.5.2.

EJEMPLO Departamento de Capacitación DC-048

9.3.1.1.4 Título

Es el tema sobre el cual trata el resumen ejecutivo. Se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, con mayúsculas y centrado.

EJEMPLO CAPACITACIÓN CON BASE EN NORMAS DE COMPETENCIA LABORAL

9.3.1.1.5 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se escribe contra el margen izquierdo, a 2 ó 3 interlíneas libres del título, en mayúscula sostenida y seguida de dos puntos (:). Véase el numeral 4.5.3.

9.3.1.2 Autoría del resumen ejecutivo

Contra el margen izquierdo y en mayúscula inicial, seguido de dos puntos, se escribe a dos interlíneas libres de la fecha, precedidos por las expresiones elaborado por, preparado por o responsable.

Los datos de la fecha de elaboración y del responsable del resumen se tabulan a dos espacios de la expresión más larga.

En caso de varios autores, se tiene en cuenta que si hay autor y coautor, aparecen en ese orden; si están en igual condición de autoría, se relacionan por orden alfabético de apellido.

9.3.1.3 Objetivo

El resumen ejecutivo puede tener uno o varios objetivos que describen, en forma breve, el propósito de los mismos. Se pueden enunciar en un solo párrafo o presentarlos así:

De dos a tres interlíneas libres del último responsable del resumen y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo(s) seguida de (:) y con mayúscula sostenida. En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo. Cuando hay varios objetivos, se enumeran y enuncian a interlineación sencilla, conservando la tabulación.

EJEMPLO 1

OBJETIVO: Presentar informe sobre el proceso de evaluación en la norma de Servicio al Cliente.

EJEMPLO 2

OBJETIVOS:

1. Cumplir con requisito exigido para acta final de contratación

2. Elaborar informe o resumen que abarque el proceso completo de la capacitación con base en competencias laborales.

3. Presentar conclusiones sobre ...

4. Hacer recomendaciones para ...

9.3.1.4 Temas o numerales

El resumen ejecutivo, generalmente, contiene uno o varios temas precisos y sucintos. Si es más de uno, se enumeran y enuncian. Se inician a dos interlíneas libres después del último renglón del párrafo anterior y después del título, se deja una interlínea libre para digitar el texto correspondiente.

EJEMPLO 1 (De capítulo sin enumerar)

SENSIBILIZACIÓN Y DESARROLLO DEL PROCESO

Como parte esencial de la capacitación fue necesario realizar la sensibilización de todos aquellos preseleccionados ...

EJEMPLO 2 (De numeral y título)

1. SENSIBILIZACIÓN E INICIO DEL PROCESO

La sensibilización tuvo lugar el lunes 17 de marzo de 2009, de 8 a 11 de la mañana. Asistieron 50 personas, de las cuales se seleccionaron 20. ...

2. CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN

Se envió el programa y horarios respectivos, además del plan de evaluaciones ...

9.3.1.5 Páginas subsiguientes

Cuando se necesitan dos o más hojas deben identificarse, de acuerdo con los numerales 4.5.1 y 5.4.10.

9.3.1.6 Conclusiones

Es fundamental que las palabras conclusiones, recomendaciones, sugerencias o propuestas se escriban en mayúsculas sostenidas y contra el margen izquierdo, dos interlíneas libres del último renglón del texto. La primera línea de escritura se inicia a dos interlíneas del título.

9.3.1.7 Nombres, cargos y firmas

Al finalizar el cuerpo del resumen ejecutivo, el autor o autores lo deben firmar. El nombre se anota en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo y a continuación se escribe el cargo.

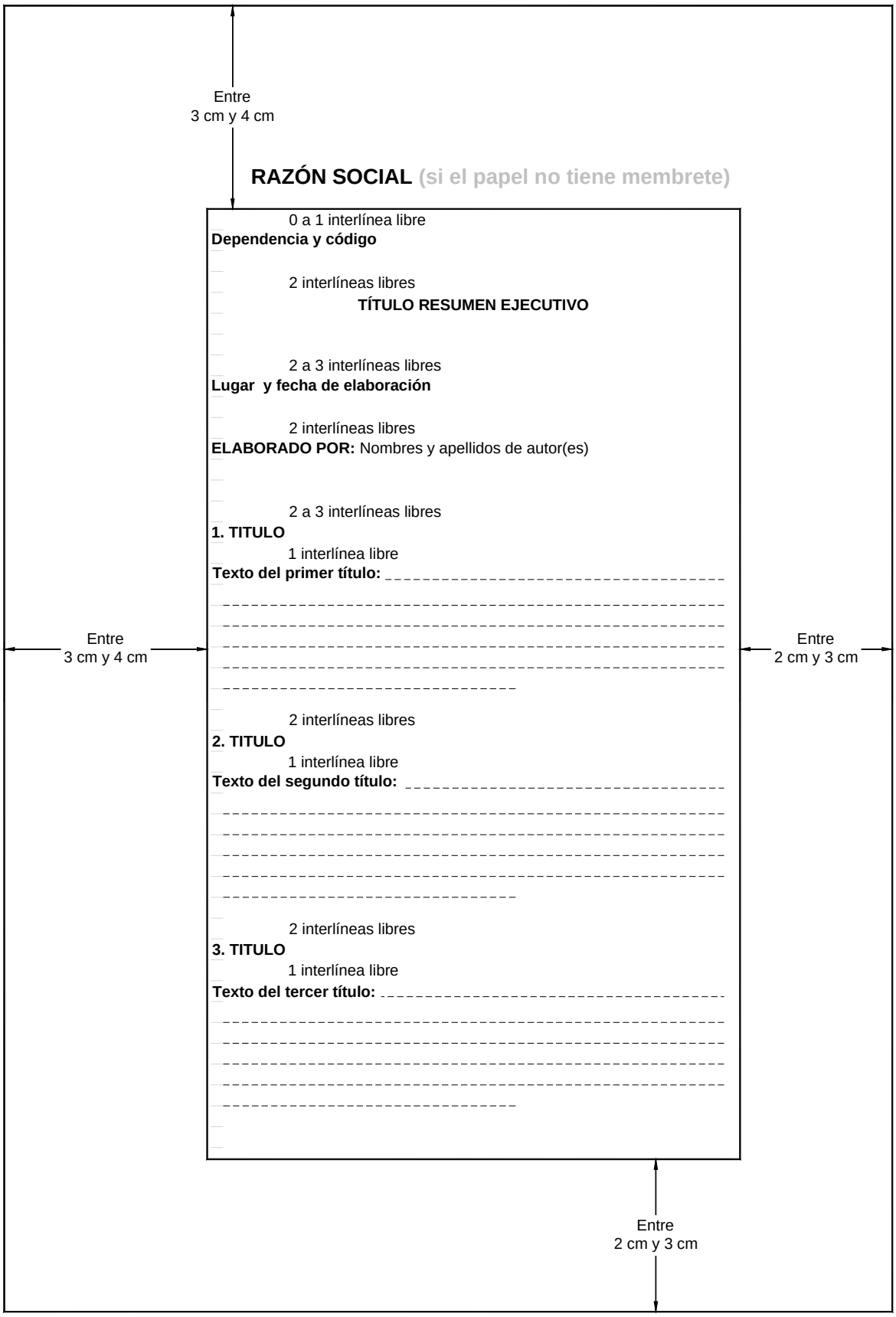
Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se escribe centrada.

9.3.1.8 Rúbrica

Según el tema tratado en el resumen ejecutivo y, por seguridad, el autor o autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del mismo, en la parte inferior al margen izquierdo.

9.3.1.9 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada uno de los bloques.



Continúa...

Figura 17. Esquema (páginas 1 y 3) de resumen ejecutivo

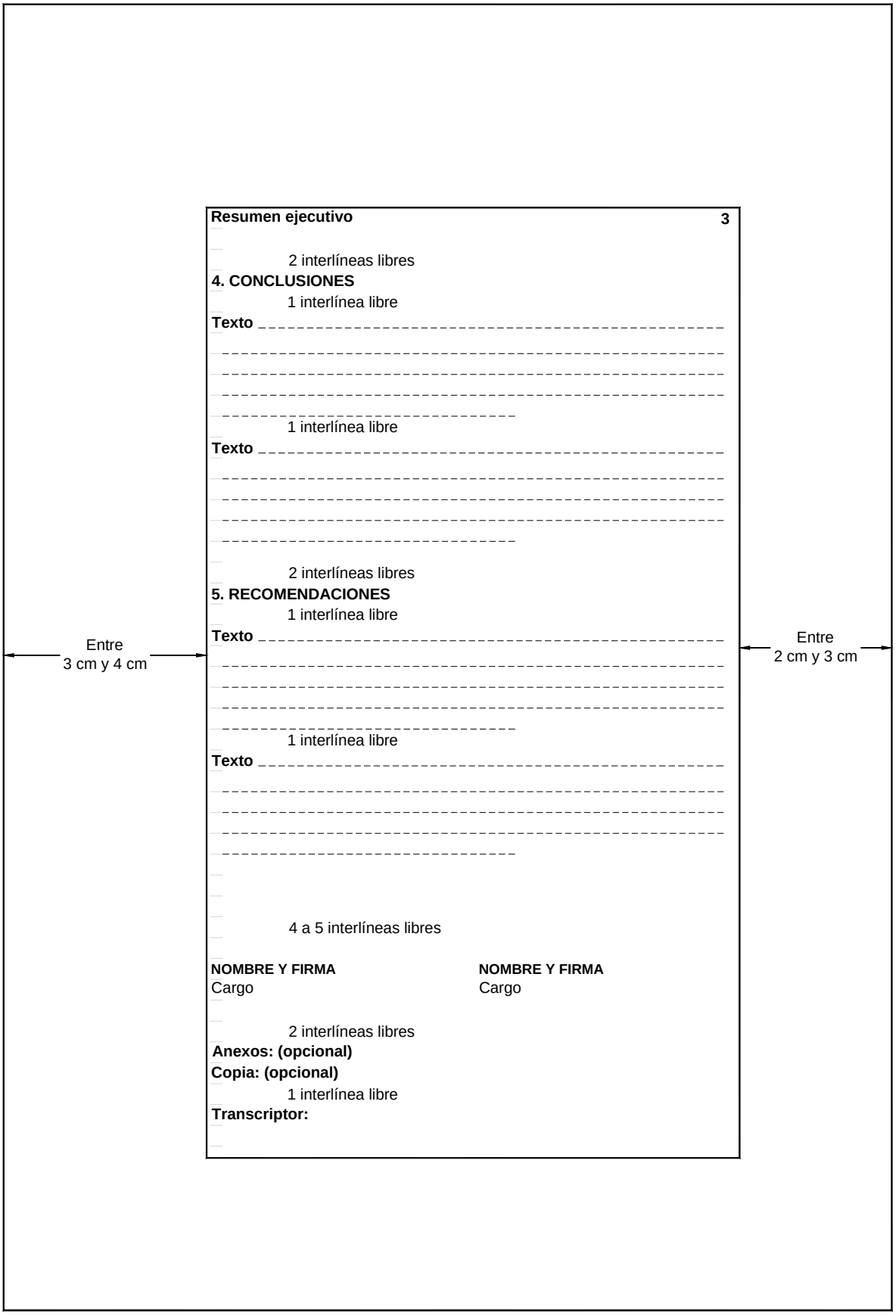
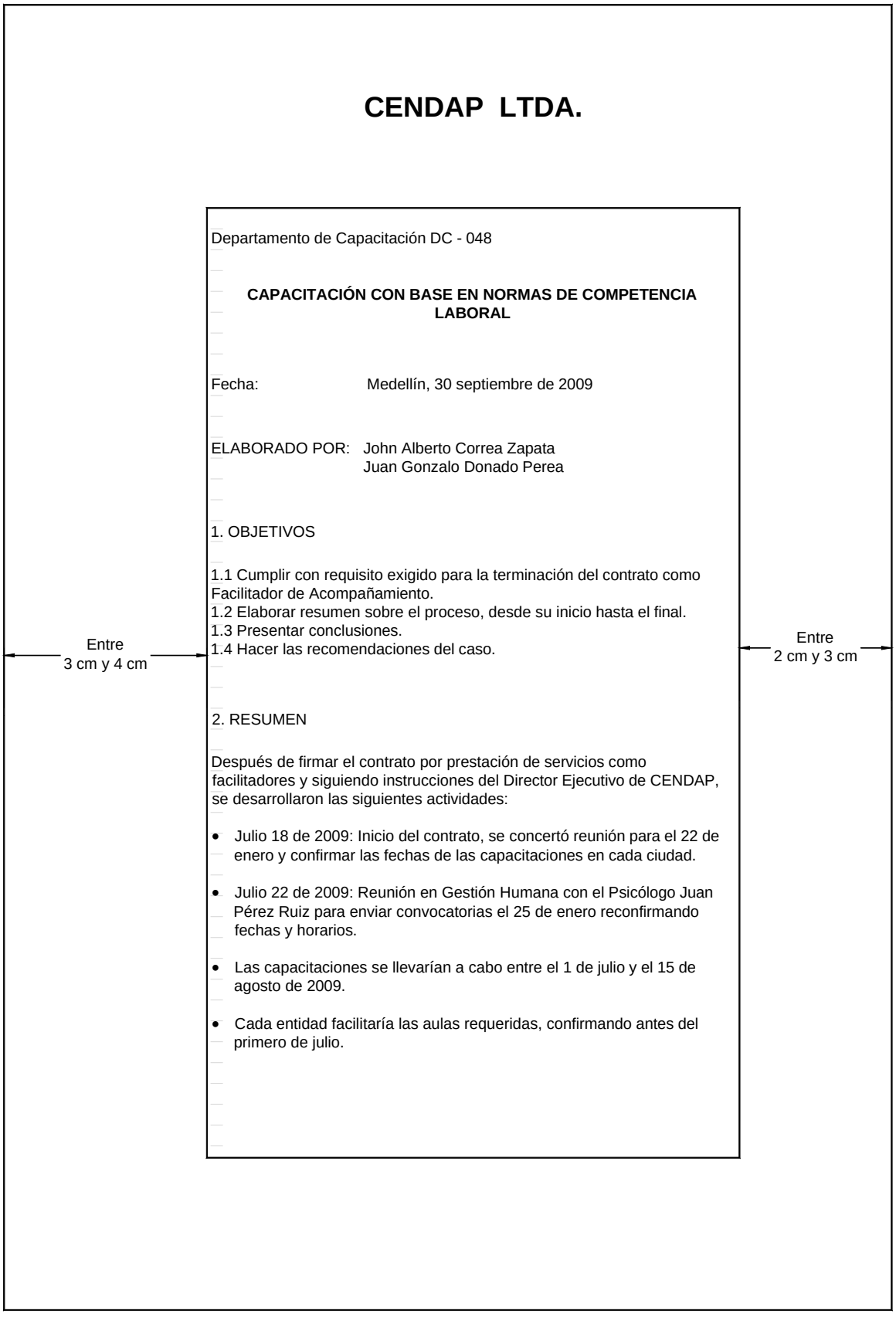


Figura 17. Esquema de resumen ejecutivo (Página final)



Continúa...

Figura 18. Ejemplo de distribución de resumen ejecutivo

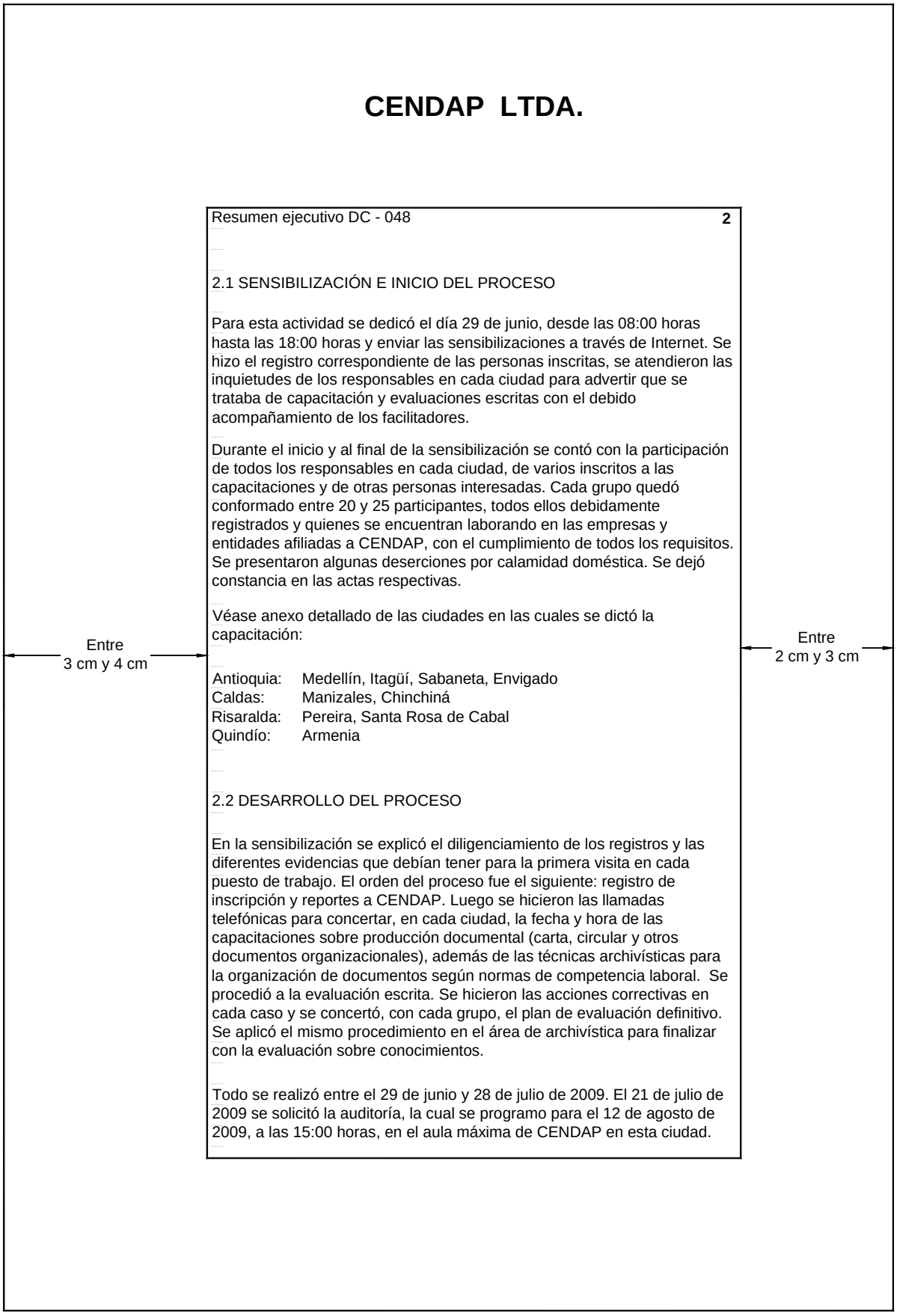


Figura 18. (Continuación)

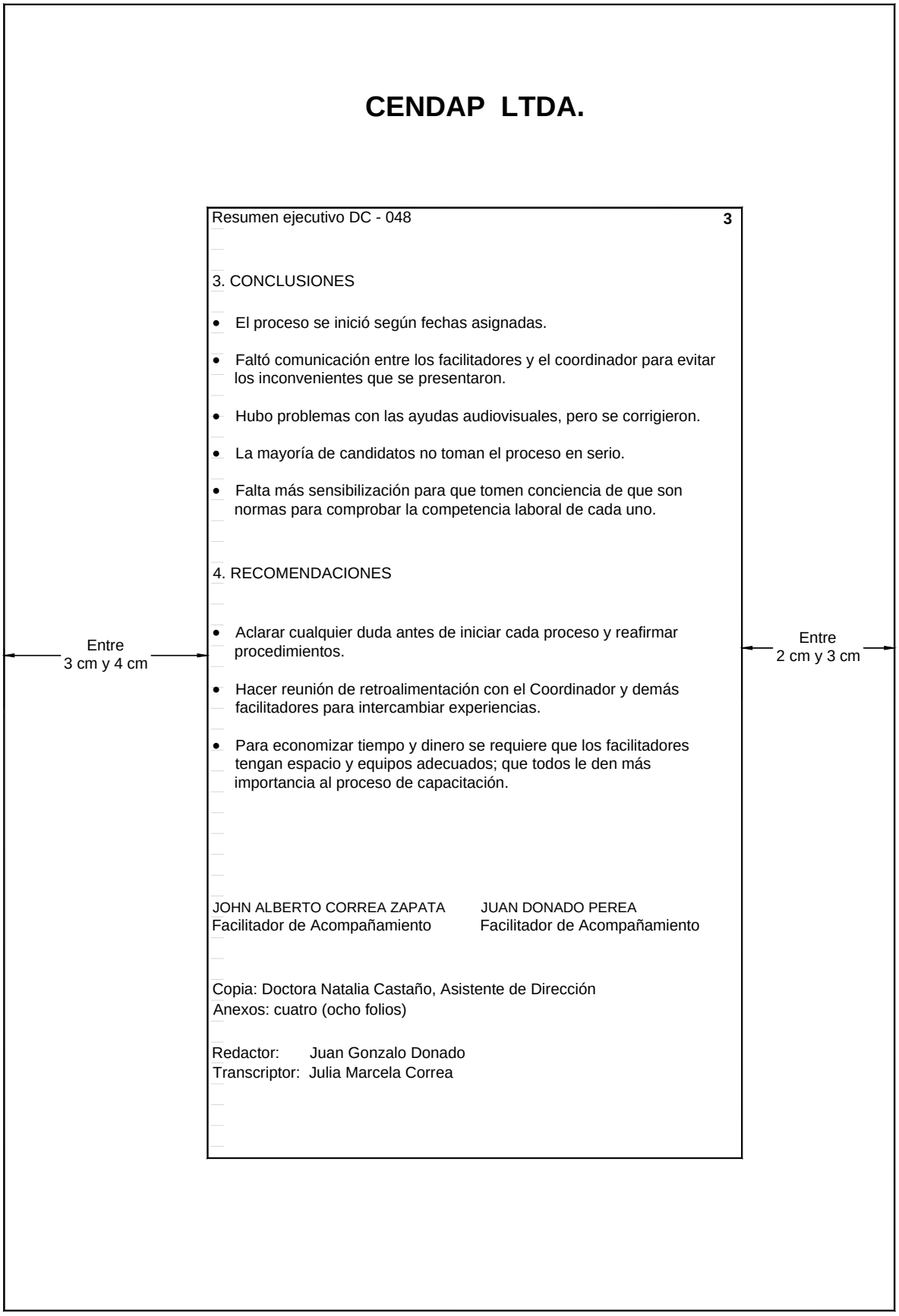


Figura 18. (Final)

9.3.2 Informe corto

Se recomienda que este informe no tenga portada, sino encabezamiento (aunque el autor puede utilizar cualquier elemento del informe extenso que estime conveniente). Se recomienda que el resumen incluya elementos como:

- encabezamiento: razón social, dependencia, código, título, ciudad o municipio de origen y fecha de elaboración;
- autoría del informe corto;
- objetivos;
- capítulo o capítulos;
- conclusiones y recomendaciones (opcional), y
- firma.

9.3.2.1 Encabezamiento

Está compuesto por los elementos que se describen a continuación.

9.3.2.1.1 Razón social

Solo se escribe cuando el papel no tiene membrete ni logotipo. Véase el numeral 9.3.1.1.1.

EJEMPLO NAVITRANS S.A.

9.3.2.1.2 Dependencia

Véase el numeral 9.3.1.1.2.

9.3.2.1.3 Código

Cuando exista código de la dependencia o codificación especial de los informes, se escribe en la misma línea de la dependencia. Véase el numeral 4.5.2.

EJEMPLO Departamento de Educación E-048

9.3.2.1.4 Título

Es el tema sobre el cual trata el informe. Se escribe a dos interlíneas libres de la dependencia, con mayúsculas y centrado.

EJEMPLO

DEMANDA DE TEXTOS COMERCIALES

9.3.2.1.5 Lugar de origen y fecha de elaboración

Se escribe contra el margen izquierdo a dos o tres interlíneas libres del título en mayúscula sostenida, seguida de (:). Véase el numeral 4.5.3.

9.3.2.2 Autoría del informe

Las palabras elaborado por, preparado por o responsable, según sea el caso, se escriben a dos interlíneas libres de la fecha de elaboración, contra el margen izquierdo, en mayúscula sostenida, seguidas de dos puntos. Los datos de la fecha y del responsable del informe se tabulan a dos espacios de la expresión más larga.

En caso de varios autores, se tiene en cuenta que si hay autor y coautor, aparecen en ese orden; si están en igual condición de autoría, se relacionan por orden alfabético de apellido.

EJEMPLO ELABORADO POR: Simón Alberto Botero Rueda
Jhon Fredy Jiménez Alzate

9.3.2.3 Objetivo

Describe en forma breve, el propósito del informe. Se recomienda presentarlo así: de dos a tres interlíneas libres del último responsable del informe y sobre el margen izquierdo, se escribe la palabra objetivo seguida de (:) y con mayúscula sostenida. En caso de requerir más de un renglón, el segundo y los subsiguientes retornan contra el margen izquierdo.

EJEMPLO OBJETIVO: Dar a conocer avances científicos sobre estudios del cáncer.

9.3.2.4 Capítulo

El informe corto puede constar de uno o varios capítulos. Para su presentación, véase el numeral 3.7 de esta guía y el numeral 5.2.2.2 de la NTC 1486.

9.3.2.5 Páginas subsiguientes

Para su presentación véase el numeral 4.5.1.

EJEMPLO Informe económico E-048 2

9.3.2.6 Conclusiones

Se sugiere que las palabras conclusiones, recomendaciones, sugerencias o propuestas se escriban en mayúsculas sostenidas y contra el margen izquierdo, a dos interlíneas libres del último renglón del texto. La primera línea de escritura se inicia a una interlínea libre del título.

9.3.2.7 Firmas, nombres y cargos

Al finalizar el cuerpo del informe administrativo corto, el autor o autores lo firman. El nombre se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo y a continuación, el cargo.

Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se centra.

9.3.2.8 Rúbrica

De acuerdo con el tema, por seguridad, el autor o autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del informe, en la parte inferior izquierda.

9.3.2.9 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada bloque.

EJEMPLO Anexos: tres (24 folios)
Copias: Dra. Blanca Vargas Olaya, Subdirectora

Redactor: Juan Carlos Donado Puentes
Transcriptor: Margarita López Sierra

9.3.3 Informe extenso

Para la presentación de este tipo de informe, véase el numeral 5.2 de la NTC 1486.

9.3.3.1 Generalidades

El esquema de portada que se presenta a continuación es propio para este tipo de informe, porque identifica la organización o el área que lo genera.

9.3.3.2 Elementos finales del informe administrativo extenso

Estos elementos son propios de este tipo de informes, porque dentro de la organización es necesario identificar los responsables.

9.3.3.2.1 Firmas, nombres y cargos

Al finalizar el cuerpo del informe administrativo extenso, el autor o los autores lo firman. El nombre se escribe en mayúscula sostenida, de cuatro a cinco interlíneas libres del último párrafo; a continuación, se escribe el cargo.

Si son necesarias varias firmas, éstas se distribuyen a criterio de los autores, una debajo de la otra o por parejas; en el segundo caso, si el número de firmas es impar, la última se centra.

9.3.3.2.2 Rúbrica

De acuerdo con el tema, por seguridad, el autor o los autores pueden escribir su rúbrica en cada una de las hojas del informe, en la parte inferior izquierda.

9.3.3.2.3 Líneas especiales y otros elementos esenciales para la documentación organizacional

Véanse los numerales 4.5.8 al 4.5.11 de esta guía. Para las demás líneas especiales, se deja una interlínea libre entre cada una de ellas.

EJEMPLO Transcriptor: Claudia Jiménez Díaz

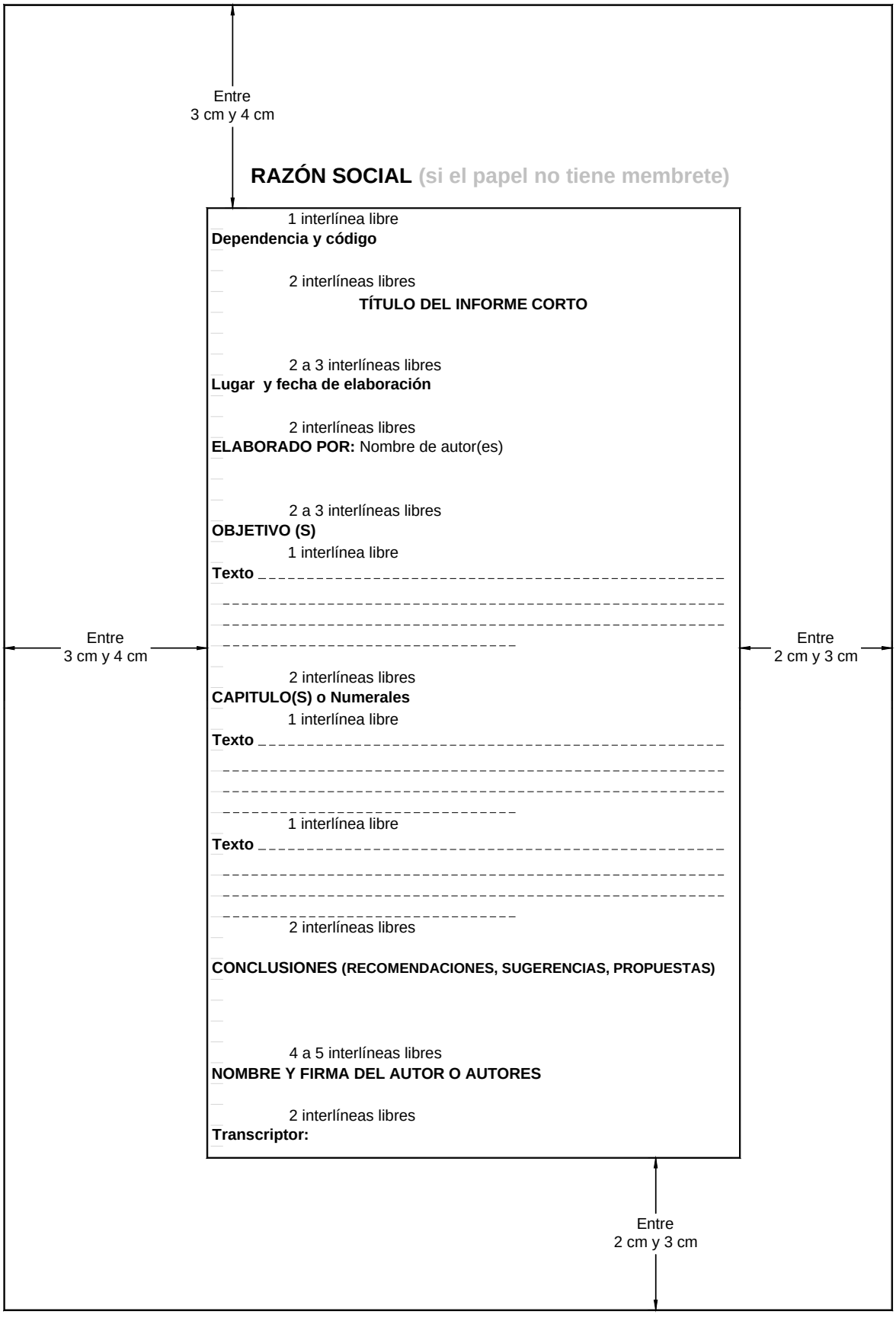
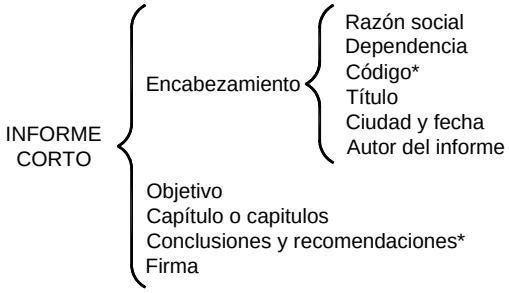


Figura 19. Esquema de informe corto

1. Esquema informe administrativo corto



2. Esquema informe administrativo extenso

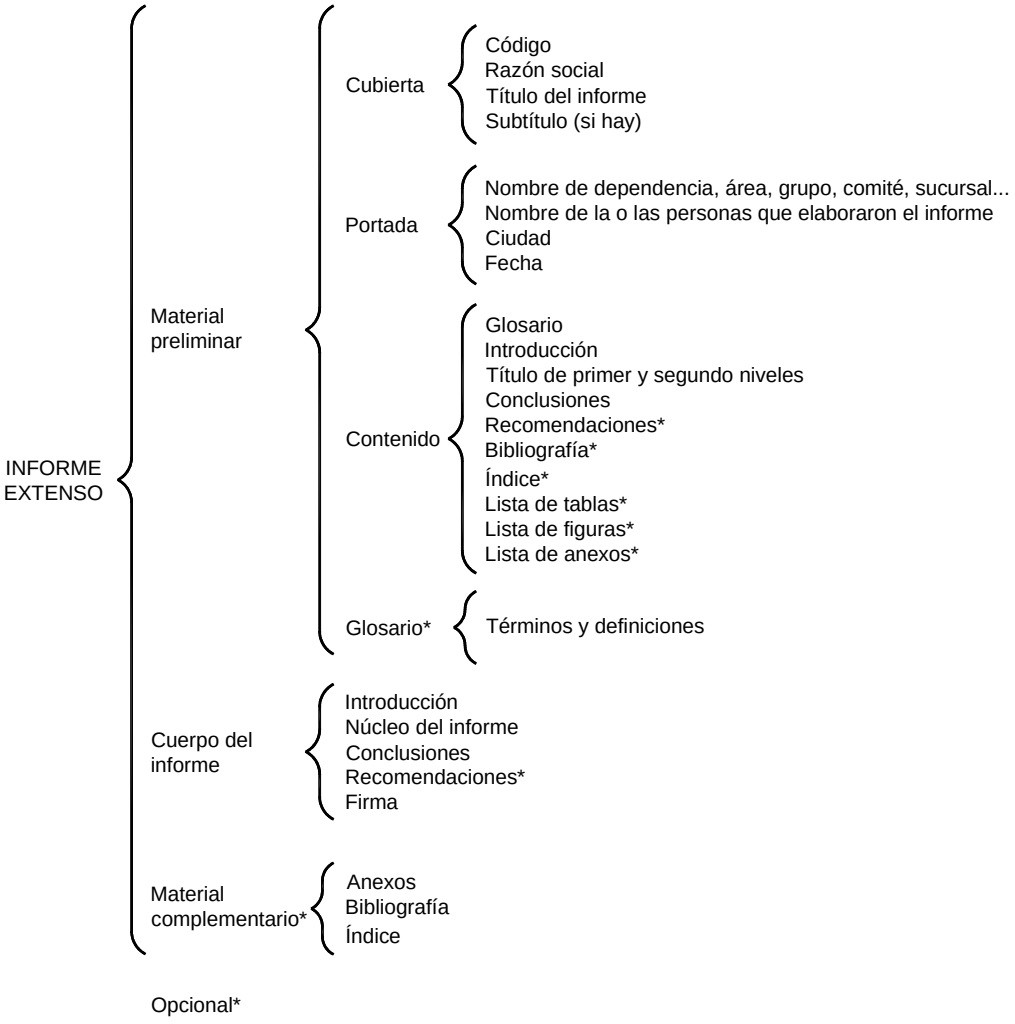


Figura 20. Esquemas informes administrativos corto y extenso

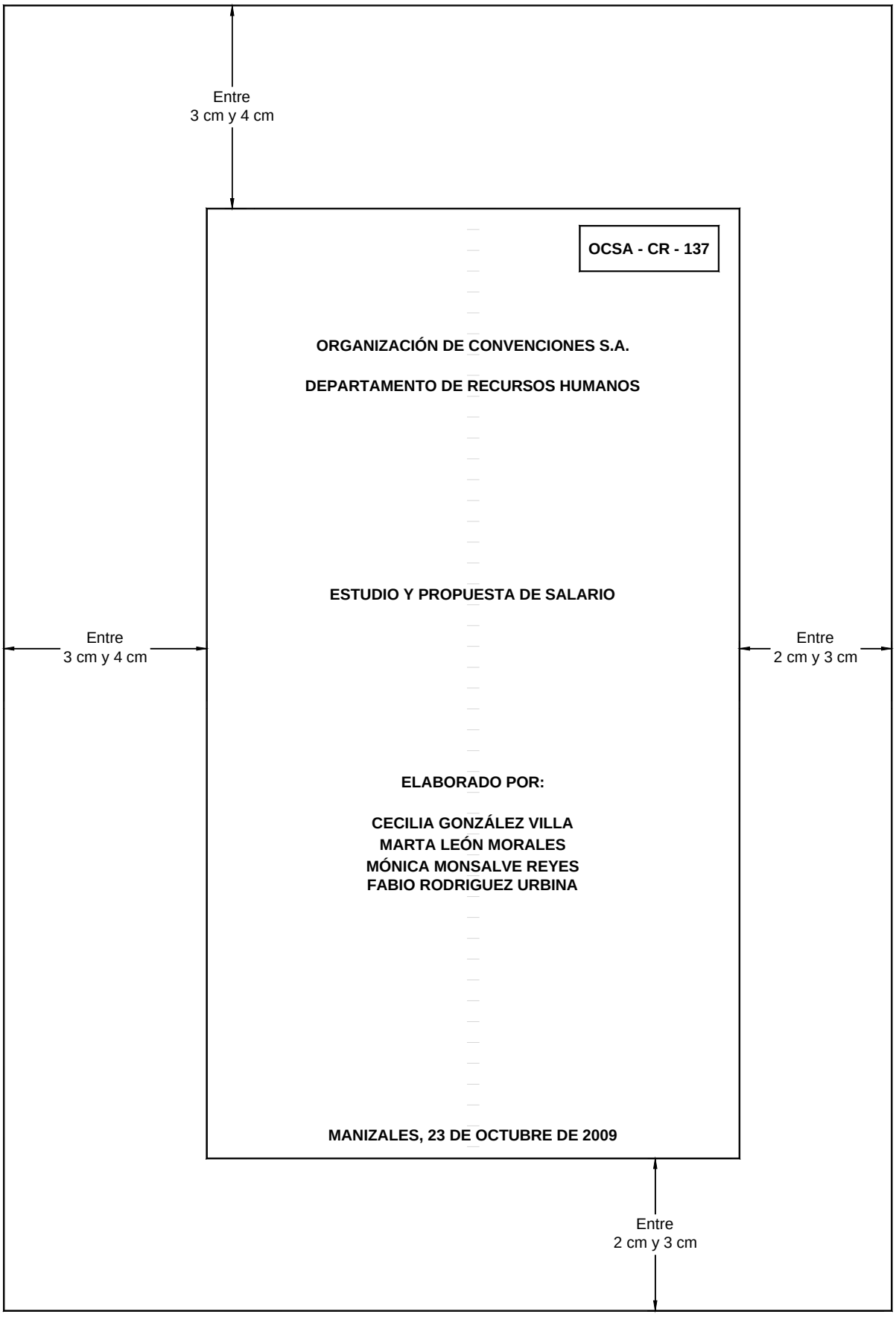


Figura 21. Ejemplo de portada, de libre distribución, sin aglomerar

10. CERTIFICADOS Y CONSTANCIAS

10.1 CERTIFICADOS

El certificado es un documento de carácter probatorio, público o privado, que asegura la veracidad y la legalidad de un hecho o acto solemne (acontecimiento acompañado de formalidades necesarias para la validez de un acto judicial, juramento, ceremonia, norma y requiere registro notarial).

Con base en el hecho o acto que se prueba, pueden emitirse certificados de:

- calificaciones obtenidas dentro de períodos académicos;
- registro civil o parroquial de nacimiento, bautizo o de defunción, y
- becas, donaciones, exenciones, créditos, paz y salvos, resultados médicos, documentos de identidad, entre otros.

10.2 CONSTANCIAS

La constancia es un documento de carácter probatorio, que no requiere solemnidad, puede ser personal.

Según el hecho o el acto, se clasifican en constancias para:

- tiempo de servicio,
- experiencia,
- salarios u honorarios,
- clases de trabajo,
- jornada laboral,
- cumplimiento de comisiones y
- comportamiento del trabajador, entre otros.

10.3 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

La constancia y la certificación tienen como objetivo fundamental dar a conocer información de carácter personal.

Se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

a) redactar en forma clara, precisa, concreta y concisa;

b) usar un tratamiento impersonal, respetuoso y cortés;

c) emplear un estilo gramatical natural, sencillo y continuo;

d) utilizar los formatos establecidos en cada organización;

e) distribuir el texto de acuerdo con su extensión;

f) suministrar la información en forma personalizada, y

g) expedir siempre en original.

10.4 PARTES

10.4.1 Código

Es opcional; se escribe entre cero y una interlínea libre del margen superior para los tres casos:

- en el papel sin membrete,
- de la zona 1 sí tiene membrete, o
- del encabezado dado por el procesador de texto.

Para presentación, véase el numeral 4.5.2.

10.4.2 Lugar de origen y fecha de elaboración

Puede ir al comienzo del documento, después del código o al final del texto. En cualquier caso, se escribe a dos interlíneas libres del texto que lo precede. Véase el numeral 4.5.3.

- Cuando la fecha se ubica al comienzo

EJEMPLO 1 Chiquinquirá, 4 de noviembre de 2009

- Cuando la fecha se ubica al final

EJEMPLO 2 Dada en Bogotá D.C., a los 4 (cuatro) días del mes de abril de 2009 (dos mil nueve).

10.4.3 Cargo

El cargo de la persona responsable, se escribe en mayúscula sostenida, centrado, precedido de los artículos el o la, también en mayúscula sostenida, a una distancia de entre cuatro o cinco interlíneas libres de la fecha y lugar de elaboración (dependiendo de la extensión del texto).

EJEMPLO LA GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO HUMANO

10.4.4 Identificación del documento

Las expresiones certifica o hace constar, según sea el caso, se escriben seguidas de dos puntos (:). Se ubican a cuatro o cinco interlíneas libres del cargo, centradas y en mayúscula sostenida.

10.4.5 Texto

Cada párrafo del texto se inicia con la conjunción que, escrita en mayúscula inicial, a dos interlíneas libres de la identificación.

En el primer párrafo debe incluirse el tratamiento, nombre completo del solicitante, en mayúscula sostenida y el número del documento de identidad.

En los siguientes párrafos, al referirse al solicitante, se debe hacer por el tratamiento y el apellido.

En el último párrafo se especifica el motivo por el cual se expide la certificación o la constancia y de preferencia se incluye el destinatario.

Los párrafos se separan entre sí, por una o dos interlíneas, según la extensión del texto.

10.4.6 Remitente y firmas responsables

Se utiliza de igual forma que en la elaboración de la carta. Véanse los numerales 5.4.8 y 4.5.8.3 respectivamente.

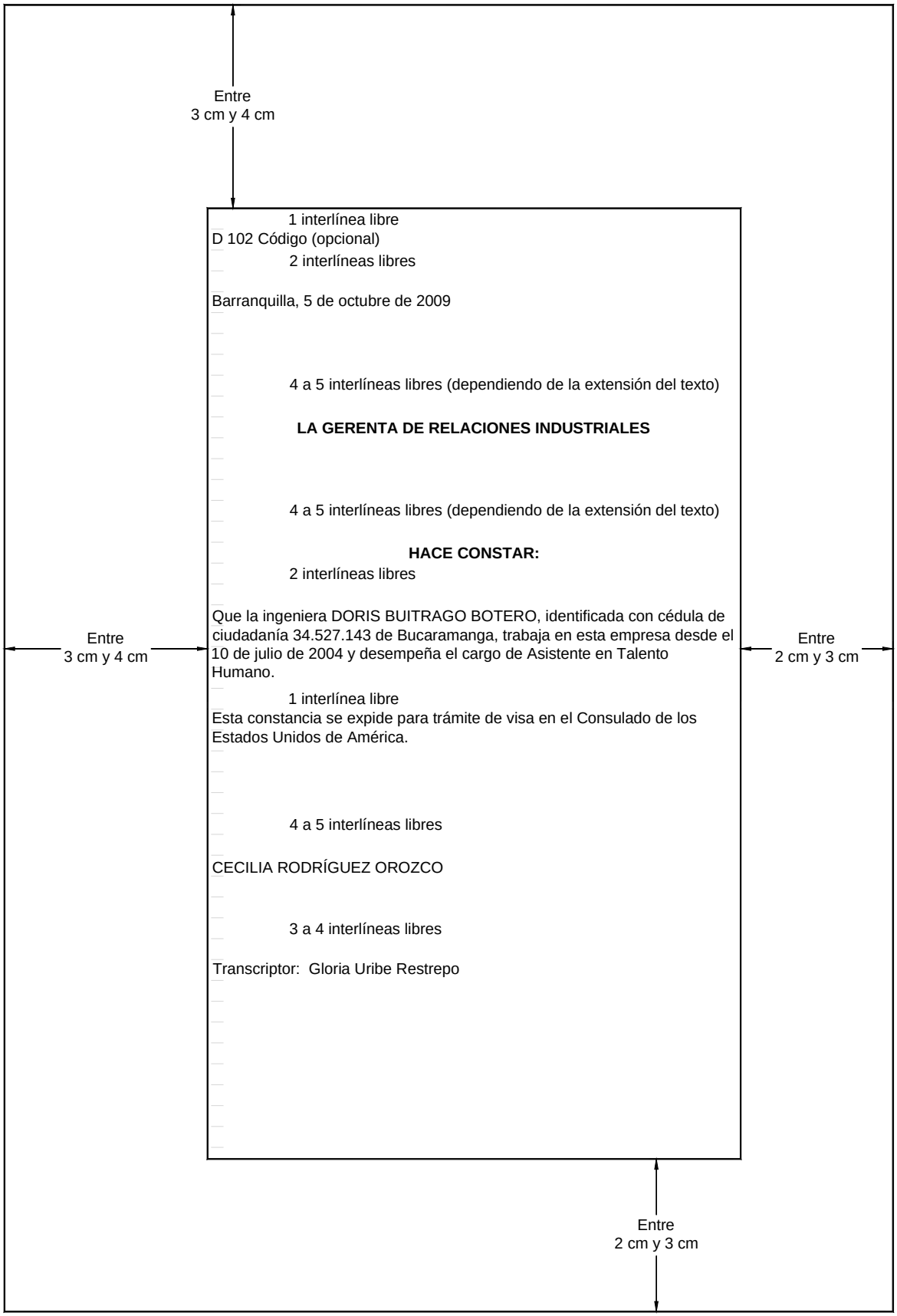


Figura 22. Distribución de constancia estilo bloque extremo

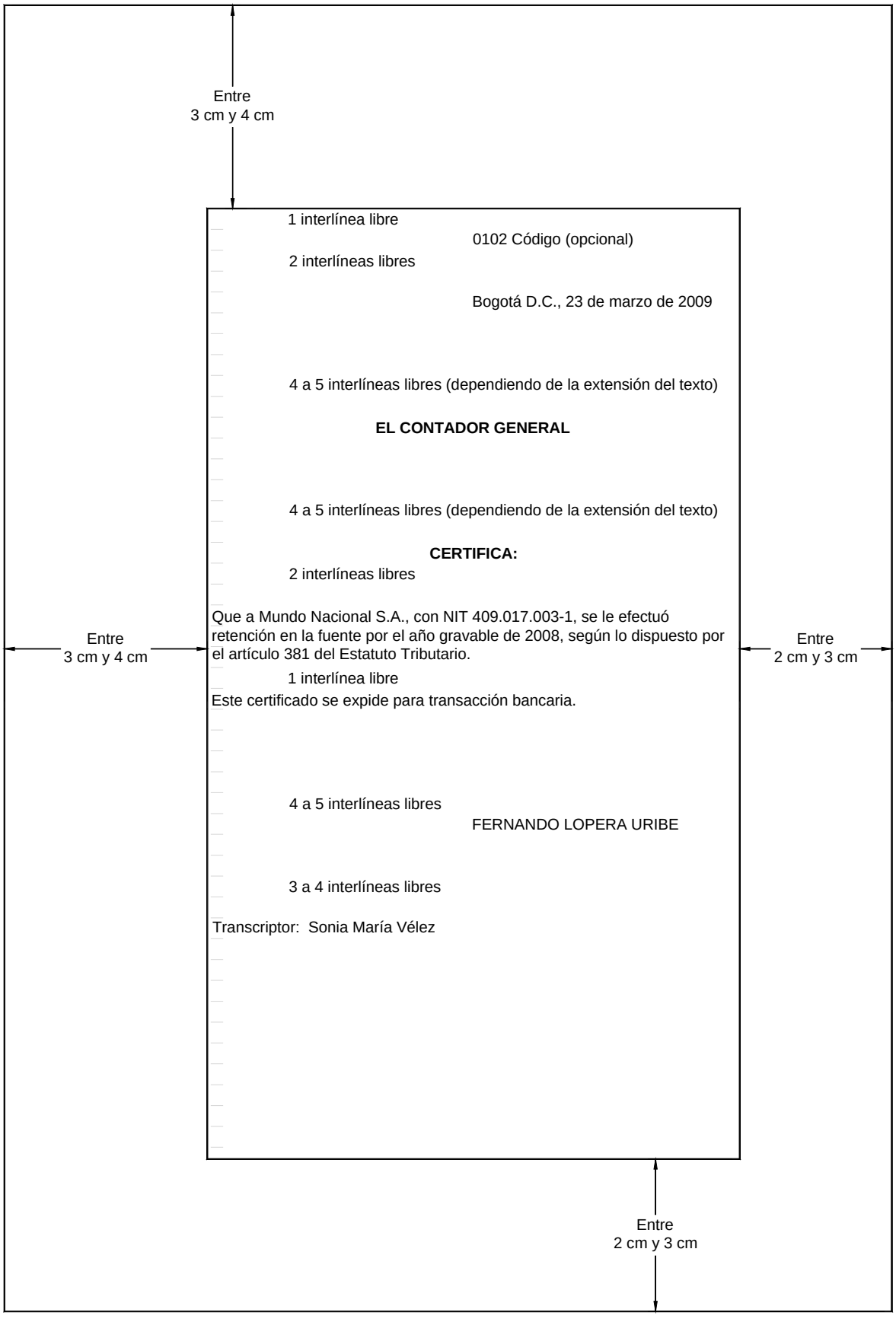


Figura 23. Distribución de certificado en estilo bloque

11. HOJA DE VIDA CORPORATIVA

Es la relación de los datos personales, la información laboral, académica y las experiencia y competencias de una persona, que registra y conserva la organización a la cual ésta se encuentra vinculada laboralmente. Este documento se genera dentro de la organización y se alimenta con las actividades, logros, eventos y novedades que acontecen durante el desempeño laboral del colaborador en la organización.

NOTA 1 Generalmente esta documentación es administrada y conservada por la sección de la organización encargada de la gestión del talento humano, o la que haga sus veces.

NOTA 2 El Departamento Administrativo de la Función Pública emitió el Decreto 1145 de 2004, mediante el cual establece el formato único de hoja de vida para el sector público y junto con el Archivo General de la Nación emitió la Circular nro. 004 de 2003, donde presenta los requisitos tanto de los documentos que se deben incluir en las historias laborales de los funcionarios públicos, como el orden en que se deben organizar. Para mayor información consultar este documento.

11.1 CARACTERÍSTICAS DE REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN

Se recomienda que cada organización establezca tanto los datos que considere necesarios y relevantes, de acuerdo con las particularidades de su perfil y operación, así como el formato o formulario que más se ajuste a dichas necesidades, el cual puede conservarse en forma física o digital o ambas. A continuación se presentan sugerencias sobre el contenido de esta hoja de vida corporativa.

11.1.1 Para su presentación, se aconseja tener en cuenta las recomendaciones del capítulo 4 de esta guía que sean aplicables a este tipo de documento.

11.1.2 Se recomienda que la información sea breve, clara, precisa y veraz.

11.2 PARTES DE LA HOJA DE VIDA CORPORATIVA

11.2.1 Identificación del documento

La frase hoja de vida corporativa se escribe contra el margen superior en mayúscula sostenida y centrada.

11.2.2 Nombre

Se recomienda que el nombre de la persona sobre la que se elabora la hoja de vida corporativa se escriba con mayúscula sostenida y en el siguiente orden: primer apellido, segundo apellido y nombres, con el fin de ordenar estos documentos alfabéticamente.

11.2.3 Datos básicos

Incluyen número de identificación, lugar y fecha de expedición; lugar y fecha de nacimiento, género, estado civil, número de hijos, lugar de domicilio, número de teléfono.

11.2.4 Información laboral

Se recomienda incluir datos como a cuáles entidades está afiliado en fondo de pensiones, promotora de salud y aseguradora de riesgos profesionales, respectivamente. Otros datos que posiblemente resultan relevantes para la organización pueden ser las visas con las que cuenta, para cuáles países y su vencimiento, y otros pertinentes a la actividad u objeto de la organización.

También se recomienda incluir la fecha de ingreso a la organización, así como la sucursal, filial o regional en la que labora, si es del caso, el estatus activo o inactivo del colaborador y el tipo de vinculación con la organización (temporal, indefinida, entre otros).

11.2.5 Información académica

En esta información se incluyen los títulos académicos (técnico, tecnológico, profesional, maestría, doctorado o posdoctorado, según sea el caso), así como las fechas en que se obtuvo el o los títulos, del más reciente al más antiguo. Igualmente, la institución educativa en donde se graduó, el título académico obtenido, la fecha de graduación, país y ciudad.

También se incluyen los estudios complementarios, como cursos, seminarios o congresos a los que haya asistido, con el nombre, duración, institución, ciudad o municipio y fecha. Se recomienda relacionarlos en orden cronológico, desde el más reciente al más antiguo. Se sugiere también registrar el o los idiomas que maneja, así como el nivel de desarrollo en las habilidades básicas del idioma.

Se recomienda a la dependencia responsable solicitar los soportes para que esta información se mantenga actualizada.

11.2.6 Experiencia laboral

Se recomienda presentar esta información de manera cronológica desde la más reciente a la más antigua.

Para la presentación, se sugiere consignar los datos en el siguiente orden: nombre de la empresa, cargo y funciones desempeñadas, fecha de ingreso y fecha de retiro.

En cuanto a los cargos actuales dentro de la organización, se recomienda incluir, las responsabilidades, el jefe inmediato y el tiempo de desempeño.

11.2.7 Investigaciones, publicaciones y distinciones o premios

Se recomienda presentar esta información, desde la más reciente a la más antigua y como se describe a continuación: título de la investigación, publicación o premio; fecha de publicación o premiación, y nombre de la entidad que auspició, si es el caso.

12. SOBRES COMERCIALES

El sobre tiene el propósito de ser la cubierta de los documentos, para su entrega o envío.

12.1 CARACTERÍSTICAS DE LA PRESENTACIÓN

Al registrar los datos del destinatario, éstos deben ser iguales a los consignados en la comunicación, en forma clara y completa.

12.1.1 Se recomienda que el sobre coincida en color, calidad y diseño con la papelería de la organización.

12.1.2 Se recomienda que el sobre tenga impreso el membrete de la organización.

12.1.3 Para el diseño de sobres grandes, se recomienda tener en cuenta las zonas (véase el numeral 12.5), con la posibilidad de aumentar sus medidas horizontales y verticales.

12.1.4 Se sugiere que el tamaño del sobre para envío de anexos permita guardarlos sin dobleces.

12.1.5 Para distribuir mejor la información en un sobre de tamaño grande, se recomienda escribir los datos del destinatario en mayúscula sostenida, a interlineación de uno y medio, en el tercio que le corresponde.

12.1.6 La impresión de los datos tanto del remitente como del destinatario, en sobres grandes, puede hacerse en sentido vertical u horizontal. En este último caso se deja la solapa hacia el lado derecho.

12.1.7 Para las organizaciones que manejan el correo centralizado, se recomienda escribir en el sobre, el nombre o código de la dependencia remitente, debajo de la información de la zona 1.

12.1.8 Cuando se utiliza servicios especiales de correo, se escribe el número de teléfono (fijo o móvil) del destinatario en el renglón anterior al del lugar de origen y el del remitente debajo de los datos de la zona 1 (véase el numeral 12.5).

12.1.9 Al utilizar etiqueta, ésta debe adherirse centrada en el segundo tercio del sobre. Se recomienda que tenga el tamaño apropiado para escribir los datos completos del destinatario.

12.2 CLASES DE SOBRES

Según su uso, los sobres se clasifican en:

a) sobre oficio con ventanilla o sin ventanilla;

b) sobre carta con ventanilla o sin ventanilla;

c) sobre para tarjeta, y

d) sobre de manila (extraoficio, oficio, carta y media carta, con ventanilla o sin ventanilla).

De acuerdo con su destino, en:

a) local,

b) nacional e

c) internacional.

12.3 UTILIZACIÓN

Proteger el documento y la información.

12.4 MODELOS

12.4.1 Modelo 1

Para efectos de la impresión de los datos, se determinan tres zonas: en la zona 1 y 2 se imprimen los datos del remitente y la zona 3 se deja libre para uso exclusivo de la oficina de correos.

12.4.2 Modelo 2

Tiene dos zonas: la zona 1 donde se imprimen los datos del remitente y la zona 2 para los sellos de la oficina de correos.

12.5 ZONAS

12.5.1 Zona 1

Espacio destinado para la ubicación de la razón social, sigla o acrónimo y NIT de la entidad que remite.

12.5.2 Zona 2

Espacio destinado para la impresión de la dirección topográfica y electrónica, fax, página web, el apartado aéreo, el teléfono fijo o móvil, el nombre de la ciudad o municipio de origen, el país y otras menciones obligatorias, según disposiciones legales.

12.5.3 Zona 3

Espacio superior derecho para uso exclusivo de la oficina de correos.

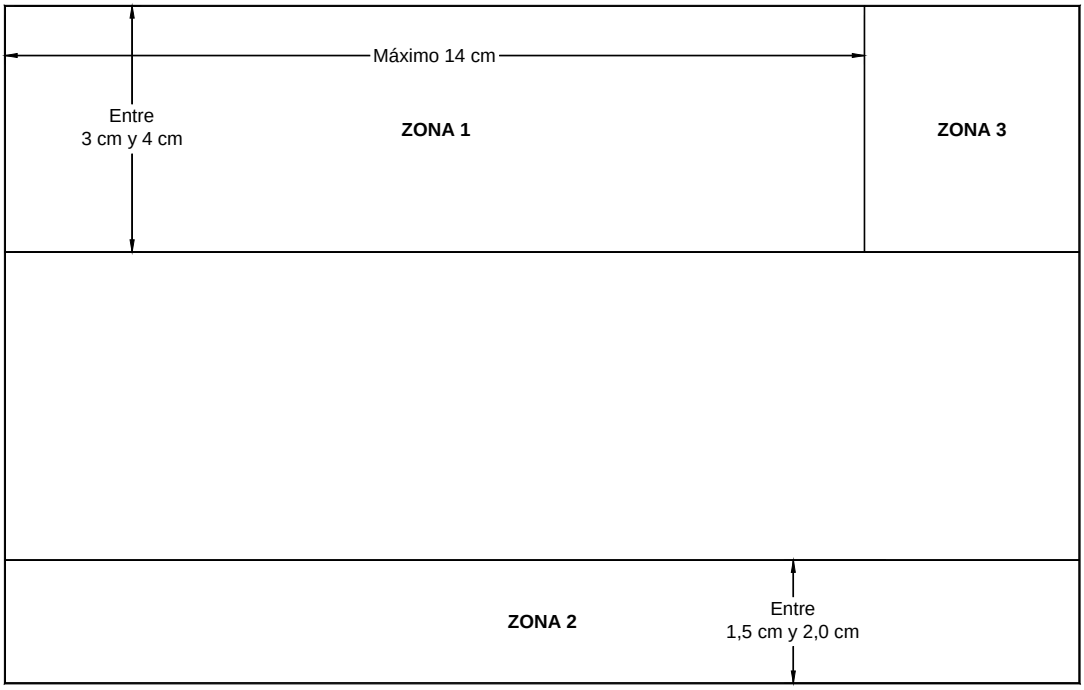


Figura 24. Distribución de zonas en el sobre

12.6 PARTES

Para su distribución, el sobre se visualiza en tercios y se distribuyen así:

12.6.1 En el tercio izquierdo se escribe información como: confidencial, personal, contiene disquete, videocinta, CD-ROM, entre otros, en mayúsculas sostenidas.

12.6.2 En el tercio central se escriben los datos del destinatario.

12.6.3 El tercio derecho es para uso exclusivo de la oficina de correos.

12.6.4 Los datos del destinatario se ubican centrados en el segundo tercio sin sobrepasarlo, de acuerdo con el tamaño del sobre; su distribución debe ser armónica. Se dirige en forma personalizada. Estos datos se escriben a interlineación sencilla y pueden ocupar hasta ocho renglones.

12.7 EJEMPLOS

12.7.1 Tratamiento o título

Se escribe con mayúscula inicial. Véase el Anexo A (Informativo).

12.7.2 Nombre

Se escribe en la segunda línea con mayúscula sostenida o la primera con mayúscula. De preferencia con los dos apellidos. No se usa negrilla.

EJEMPLO Ingeniero
JUAN CARLOS GÓNGORA CARO

Doctor
Gerardo González Clavijo

12.7.3 Cargo

Se escribe con mayúscula inicial.

EJEMPLO Director

Los cargos muy extensos se pueden repartir en dos líneas. No se hace partición silábica.

EJEMPLO Ingeniero
Juan Carlos Góngora Caro
Director de Servicios de Informática

12.7.4 Organización

Se escribe en la línea siguiente al cargo con la denominación más conocida, razón social, acrónimo o sigla.

Cuando se escribe el nombre completo, la escritura se hace con mayúscula inicial y respetando las denominaciones Ltda., S.A. y otras que puede contener la razón social.

Las siglas compuestas por la letra inicial de cada palabra de la razón social se escriben en mayúscula sostenida. Con punto o no, según esté registrado.

EJEMPLO L.E.Y (Luis Eduardo Yepes)

Los acrónimos se escriben con mayúsculas sostenidas o con la primera mayúscula.

EJEMPLO 1 CAFAM - Cafam

EJEMPLO 2 SENA – Sena

EJEMPLO 3 ICONTEC – Icontec

12.7.5 Dirección o apartado

La dirección consta de una de las siguientes nominaciones: calle, carrera, diagonal, transversal o avenida, con su respectivo número, todas ellas se escriben sin abreviar y a continuación se anota el número de la puerta. Se dejan tres espacios, a máquina o computador, entre el número de la calle (o carrera, entre otros) y el de la puerta. Se emplea la abreviatura de número nro. (opcional). No se escribe el signo número (#).

Los primeros dígitos de la placa corresponden a la calle, la carrera o la avenida, entre otros y los siguientes a la distancia, en metros, de la esquina a la puerta. Se unen con guión (-). Además, se debe escribir claramente el piso, interior, manzana, bloque y otras denominaciones que sean necesarias para identificar el destino.

Si los números de la dirección incluyen letras, éstas se deben escribir con mayúscula. Si la nomenclatura incluye Norte, Sur, Oriente, Occidente, Bis o nombres es indispensable escribirlos en forma completa.

Para escribir el nombre de la ciudad o municipio, véase el numeral 5.4.3.6 de esta guía.

EJEMPLO 1
Señora
Diana Pérez Daza
Calle 20 Bis nro. 45-23 Bloque 2 Entrada 3 Apartamento 1234
Urbanización El Poblado
Medellín, Antioquia

EJEMPLO 2
Doctor
Juan Carlos Luna Ruiz
Calle 20 72-15 Manzana 23 Casa 2
Bogotá D.C.

NOTA Para tener certeza de la entrega de la correspondencia, es importante que la dirección esté muy clara y completa.

Si la dirección es un apartado, se escribe Apartado Aéreo, sin abreviar, y no se escribe la dirección.

EJEMPLO 4
Doctor
Pedro Nel Daza Daza
Jefe de Compras
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Quibdó, Chocó

12.7.6 Destino

Puede ser local, nacional o internacional. Se escribe con mayúscula inicial.

12.7.6.1 Local

Cuando el destino es dentro de la misma ciudad o municipio, se escribe este nombre en mayúscula inicial.

EJEMPLO DOCTOR
Pedro Nel Daza Daza
JEFE DE COMPRAS
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Melgar

12.7.6.2 Nacional

Cuando el destino es una ciudad o municipio dentro del país, se escribe éste nombre y el del departamento correspondiente, separados por coma (,) y con mayúscula inicial.

EJEMPLO Doctor
Pedro Nel Daza Daza
Jefe de Compras
CAFAM
Apartado Aéreo 23456
Tunja, Boyacá

NOTA Cuando las ciudades tienen denominaciones especiales, éstas se deben incluir, como el caso de Bogotá D.C. o México D.F.

12.7.6.3 Internacional

La información debe ir en el idioma oficial del destino o en inglés, a interlineación sencilla. El nombre del destinatario debe ir en mayúscula sostenida.

En cuanto a la dirección, se respeta la nomenclatura y los términos del país de destino tales como casilla, P.O Box, Postfach, entre otros.

El país de destino se escribe en el mismo renglón de la ciudad o municipio, o en el siguiente, dependiendo de la extensión de la información, en mayúscula inicial y preferiblemente en español, para asegurar su despacho.

EJEMPLO MR. RALPH GEERE, General Manager
IBM Internacional
22 Marion Avenue, Hartsdale
NEW YORK 10530
Estados Unidos de América

NOTA Para los sobres de ventanilla, la información debe ir completa en la carta.

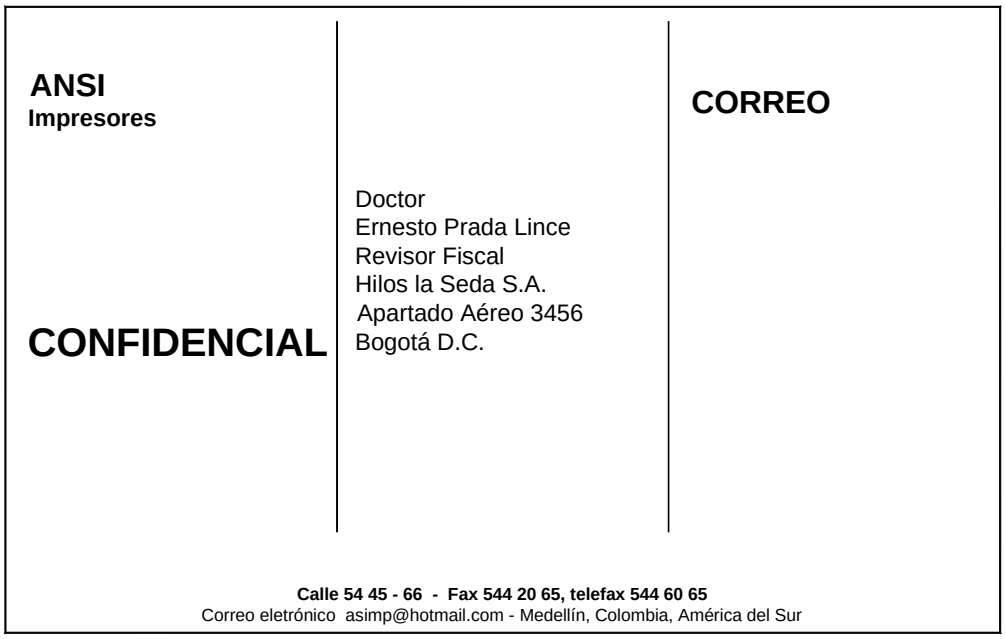


Figura 25. Ejemplo de distribución de los datos del sobre en tercios

13. MENSAJES ELECTRÓNICOS

El mensaje electrónico es un sistema que permite intercambiar información con uno o más usuarios de cualquier lugar del mundo, a través de la Internet. Este medio se puede utilizar para enviar adjuntos como cartas, memorandos, circulares y cualquier otro documento que sea necesario para la sustentación del contenido, razón por la cual se recomienda tener en cuenta las disposiciones de esta guía para cada uno de estos casos. Para más información, véase el Anexo B (Informativo).

Para garantizar el éxito en el intercambio del correo electrónico, se presentan las siguientes sugerencias.

Se recomienda a las organizaciones que disponen de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentar su utilización y asignar responsabilidades con base en usuarios debidamente autorizados, para el manejo de correo tanto masivo como institucional.

NOTA Para efectos de acceso y uso de los mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales véase la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.

13.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

Véase el numeral 5.1.

13.2 PARTES

De acuerdo con las plantillas que vienen definidas en la mayoría de los servicios de la Internet, a continuación se identifican las partes del correo electrónico.

13.2.1 Encabezamiento

13.2.1.1 De (*From*): informa a los receptores quién es el remitente del mensaje.

13.2.1.2 Para (*To*): indica la dirección del destinatario.

13.2.1.3 Asunto (*Subject*): es el resumen que da una idea, por adelantado, de lo tratado en el correo. Se recomienda una frase corta y lo más descriptiva posible del contenido del mensaje. Véase el numeral 4.5.5.

NOTA La fecha la suministra el servicio de correo electrónico.

13.3.2 Cuerpo del texto

Se recomienda que el saludo y la despedida sean como en una carta normal.

Se sugiere escribir el mensaje, teniendo en cuenta las reglas básicas de ortografía (tildes, mayúsculas, diéresis, puntuación, entre otras).

Se aconseja incorporar una firma al final de cualquier mensaje, aunque sólo sea el nombre. También puede incluir el cargo, la organización, el departamento, el teléfono y la extensión, entre otros.

13.3 RECOMENDACIONES

13.3.1 Se recomienda no utilizar el correo electrónico para resolver temas complejos.

NOTA El correo electrónico es para transmitir información, no se usa para resolver problemas complejos, ya que la comunicación y la retroalimentación son lentas y limitadas.

13.3.2 Se recomienda no participar en cadenas de mensajes.

NOTA Este tipo de mensajes consumen recursos de la red y del correo que son costosos y adicionalmente distraen del trabajo. Generalmente, este tipo de correos se usa para recoger direcciones electrónicas y para luego enviar mensajes de propaganda o de todo tipo (*spam*); también son muy usados para propagar virus.

13.3.3 Se recomienda utilizar las letras mayúsculas sólo en los casos necesarios, como lo recomienda el libro Ortografía de Real Academia Española.

13.3.4 Antes de contestar un mensaje individual o a través de una lista, se debería tener en cuenta lo que se va a contestar y lo que es imprescindible para entender el contexto del mensaje.

13.3.5 Se recomienda identificar claramente la persona a quien se enviará el correo. Es importante recordar que existen nombres parecidos u homónimos.

13.3.6 Se recomienda utilizar el campo con copia oculta (CCO), cuando se envíe o se responda un mensaje que incluya múltiples direcciones, o cuando se envíen mensajes que incluyan muchas personas o grupos corporativos. Esto con el fin de no publicar las direcciones de correo y que después se utilicen para enviar correos basura.

13.3.8 Se deberían utilizar con prudencia las listas de direcciones. Se recomienda no enviar copias de correo electrónico a personas que no necesitan un mensaje determinado.

13.3.9 Se recomienda ser breve. Se sugiere pensar en el tiempo del destinatario y en los costos de la comunicación. Los mensajes deberían ser cortos y concisos.

13.3.10 Se debería tener cuidado con los archivos adjuntos; se recomienda no adjuntar archivos con virus o con un tamaño que no pueda recibir o descargar el destinatario.

13.3.11 Se recomienda no utilizar formatos o codificaciones propios de los mensajes, sino los compatibles con la Internet, porque hay que tener en cuenta que no todos los usuarios utilizan el mismo programa de correo electrónico ni su mismo sistema operativo.

NOTA 1 Se recomienda tener el menor número posible de mensajes en la bandeja de entrada, para ello se sugiere crear carpetas personales. Estas carpetas se pueden organizar por temas, labores, proyectos, mensajes pendientes, años, entre otros.

NOTA 2 Cuando el software no reorganice el texto se sugiere dar formato al mismo, con una resolución del 75 % ciento del *zoom* para facilitar la impresión.

NOTA 3 Se recomienda tener conciencia de que el correo electrónico puede ser archivado y bajo ciertas circunstancias no ser confidencial.

NOTA 4 Se puede enviar correos masivos, a toda una comunidad como especie de circular.

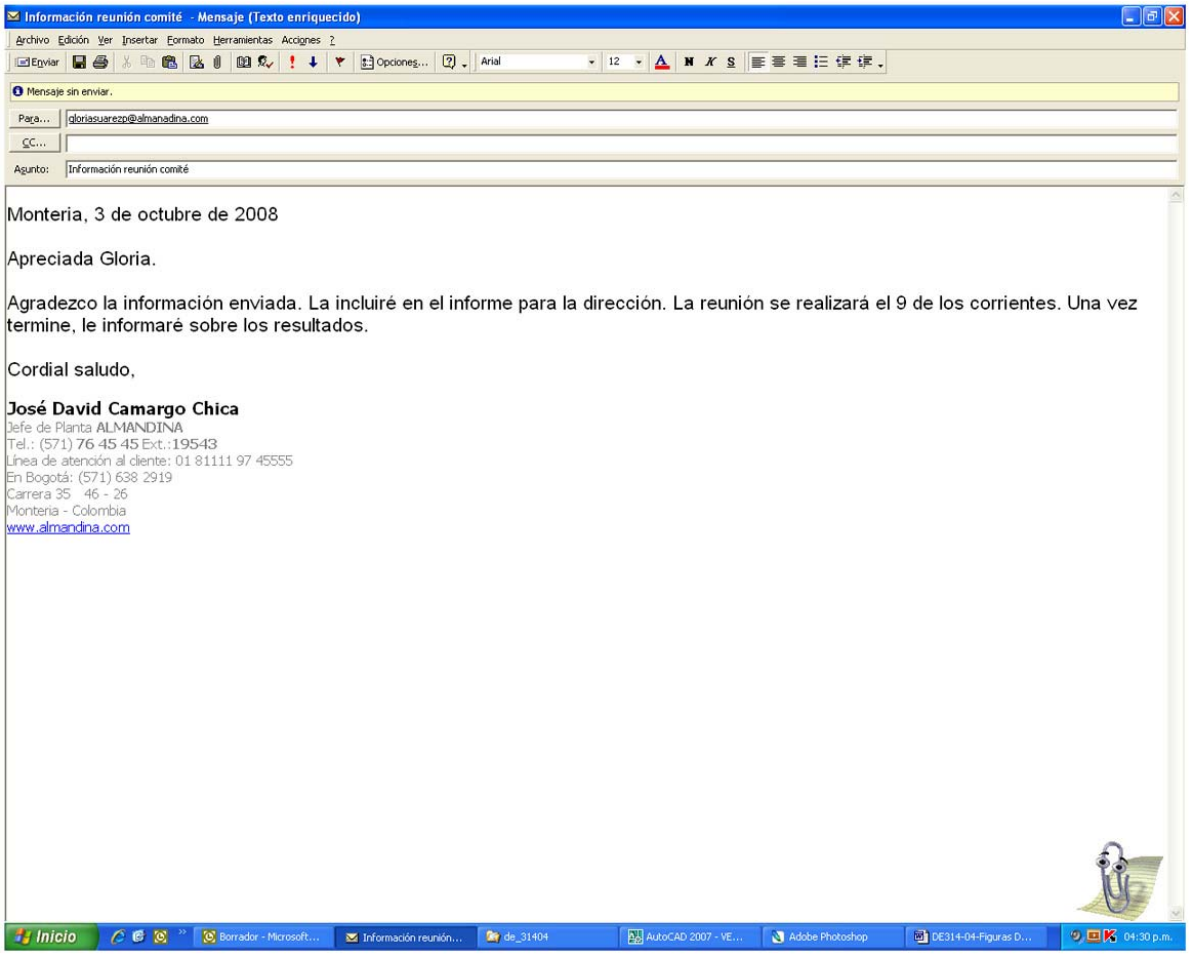


Figura 26. Ejemplo de correo electrónico

14. TARJETAS PROTOCOLARIAS

Estas tarjetas forman parte de las comunicaciones organizacionales escritas para el manejo de las relaciones públicas y de negocios. Proyectan no sólo la imagen corporativa, sino también la de los ejecutivos y de aquellas personas que manejan todo lo relacionado con oferta, venta de bienes y servicios.

14.1 CARACTERÍSTICAS DE LA REDACCIÓN Y LA PRESENTACIÓN

La redacción y presentación de las tarjetas protocolarias varían de acuerdo con el objetivo que buscan. Para los detalles de su presentación véanse las Figuras 27 y 28.

NOTA Para la utilización de tamaños de papel, véase la NTC 1001 Papel, formatos.

14.1.1 Tarjetas de presentación

Buscan facilitar, a quien las recibe, tener la información para contactar al directivo o funcionario requerido.

Se recomienda incluir esta información:

a) logotipo de la organización (adaptado al tamaño de la tarjeta);

b) razón social completa con el acrónimo o sigla que lo representa;

c) nombres y apellidos completos del directivo o funcionario de la organización que va a utilizar la tarjeta;

d) cargo que desempeña, y

e) dirección, teléfonos fijos y móviles, telefax, apartado, correo electrónico, sitio web, si lo tiene, ciudad o municipio y país.

Para profesionales independientes, se recomienda incluir:

a) nombres y apellidos completos;

b) profesión y servicios que ofrece;

c) universidad de donde egresó;

d) dirección, consultorio u oficina, teléfonos fijo y móvil, telefax, apartado, correo electrónico, sitio web, en caso de tenerlos, y

e) ciudad o municipio y país.

14.1.2 Tarjetas de invitación

Se recomienda que las tarjetas de invitación organizacionales contengan:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización;

b) nombre completo del que invita;

c) título o texto impreso donde mencione el deseo de invitar y el motivo del acontecimiento;

d) dirección (cuando sea necesario, se recomienda incluir un mapa para la ubicación del sitio);

e) día, hora;

f) número de teléfono, y

g) de acuerdo con las necesidades del evento, se debería escribir la frase “Favor confirmar asistencia”.

14.1.3 Tarjetas de agradecimiento y felicitación

14.1.3.1 Las de agradecimiento incluyen mensajes que expresan gratitud. Su estilo requiere pertinencia de acuerdo con la ocasión y preferencias del remitente. Se recomienda que estas tarjetas contengan:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente;

b) nombres, apellidos y cargo de quien envía los agradecimientos;

c) texto del motivo del agradecimiento;

d) nombres, apellidos y cargo de la persona a quien se envía el agradecimiento, y

e) ciudad o municipio y fecha.

14.1.3.2 Las de felicitación sirven para expresar sentimientos corporativos y personales. Se aconseja que su texto o mensaje sea breve, coherente y cordial. Incluyen:

a) logotipo, escudo o nombre de la organización del remitente;

b) nombres, apellidos y cargo de quien envía la felicitación;

c) texto o motivo de la felicitación;

d) nombre completo de la persona a quien se envía la felicitación, y

e) ciudad o municipio y fecha.

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR

El Consejo Directivo, la Rectoría, el Cuerpo Docente, Discente y Administrativo, se complacen en invitar a usted al acto solemne presidido por el Ministro de Educación Nacional, el señor Gobernador de Cundinamarca y el señor Alcalde Mayor de Bogotá, con el cual se celebrará la acreditación de sus programas tecnológicos y profesionales.

Fecha: jueves, 22 de octubre de 2009
Hora: 09:00 horas
Lugar: Aula Máxima de la Sede Principal, calle 28 6 - 02

Favor conformar asistencia al teléfono 250 63 98

Bogotá D.C., 15 de septiembre de 2009

Figura 27. Ejemplo de tarjeta de invitación

COMPUTEX LTDA.

*Señor **MANUEL LÓPEZ ROA,** las buenas noticias de su promoción nos alegran a todos en el Departamento de Ventas El personal de Crédito y Cobranzas se une para desearle prosperidad y muchos éxitos.*

Después de años de dedicación, empeño y tesón, merece la Gerencia. Computes Ltda. estará en excelentes manos. Lo felicitamos sinceramente.

Con gran aprecio,

Luisa Yépez Luna
Directora

Manizales, 17 de octubre de 2009

Figura 28. Ejemplo de tarjeta de felicitación

ANEXO A
(Informativo)

A.1 TRATAMIENTO, SALUDO Y DESPEDIDA

NOTA Los títulos y cargos correspondientes a damas se escriben como lo establece la Real Academia de la Lengua.

A.1.1 Tratamiento

El tratamiento de cortesía o título académico se escribe con mayúscula inicial.

EJEMPLOS Señor
Señora
Doctor
Doctora
Licenciado
Ingeniero
Ingeniera
Economista, entre otros.

Para muchos cargos se presentan denominaciones femeninas y profesionales.

EJEMPLOS

Cargos	**Títulos Profesionales**
Alcaldesa	Abogada
Asistente Administrativa	Administradora de Negocios
Consulesa	Administradora de Empresas
Decana	Arquitecta
Gerenta	Bacterióloga
Gobernadora	Bióloga Marina
Jueza	Comunicadora Social
Jefa	Contadora Pública
Ministra	Geóloga
Presidenta	Física Nuclear
Rectora	Ingeniera
Revisora Fiscal	Médica
Secretaria General	Microbióloga
Subgerenta	Odontóloga
Tesorera	Socióloga
Vicepresidenta	Trabajadora Social
Vicerrectora	Diseñadora Textil

Cuando estos títulos y cargos forman parte de un texto, se escriben con minúscula, porque se convierten en sustantivos comunes.

EJEMPLOS Vendrá la ingeniera Alicia Vargas
El diseño de la presentación se encargará a la jefa de ventas

A.1.2 SALUDO

Se utiliza precedido del título: para las damas, el nombre sencillo o compuesto, según aparece en el destinatario; para los caballeros, los apellidos. Si el saludo es breve y finaliza en dos puntos, se recomienda la despedida seguida de coma; si el saludo es extenso, se recomienda que la despedida termine en punto.

EJEMPLOS Apreciado señor Botero García:
Respetada ingeniera Gloria María:
Señora ministra:
Cordial saludo, señor Martínez Orjuela:

NOTA El uso de Estimado o Apreciado señor se hace solamente para personas de confianza.

En el caso de los memorandos y las circulares, en los cuales se incluye el saludo, se presentan lo siguientes ejemplos.

EJEMPLOS

Para memorando

- Con agrado la saludo e informo que...
- Tengo el gusto de saludarla y...
- Con saludo cordial adjuntamos...

Para circular

- Con nuestro cordial saludo, les solicitamos...
- Cordial saludo señores y les comunicamos...
- Los saludamos y confirmamos que...

El saludo como parte inicial del texto se escribe a dos interlíneas libres después del asunto.

EJEMPLOS Tenemos el gusto de saludarla, ingeniera Lucía, y de cuerdo con...
Con agrado lo saludamos, señor Suárez, y le comunicamos...
Respetuosamente lo saludamos y confirmamos...
Con nuestro cordial saludo, adjuntamos...

A.1.3 Despedida

Expresión de cortesía que se presenta en dos alternativas. Existen despedidas breves seguidas de coma (,).

EJEMPLOS Atentamente,
Cordialmente,
Sinceramente,
Respetuosamente,

También se presentan despedidas con frase de cortesía terminada en punto (.).

EJEMPLOS Agradecemos su gentil colaboración.
Nos despedimos atentamente y esperamos su respuesta antes de cuatro días.
Muchas gracias por su amabilidad y rápida acción.
Para nosotros es un gusto servirle.
Hasta una nueva comunicación.

A.2 USO DE MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS

Los nombres propios de personas, lugares, organizaciones, nombres de cargos y dependencias se escriben con mayúscula inicial.

En español se escriben con minúscula los días, los meses, los puntos cardinales y las estaciones del año, excepto después de punto y al comienzo de párrafo.

Para mayor información sobre el uso de mayúsculas y minúsculas, consultar Ortografía de la Lengua Española, de la Real Academia Española. Igualmente, se deben tildar todas las vocales escritas en mayúscula sostenida, cuando así lo requieran, según lo establece esta publicación.

A.3 ESCRITURA DE FECHAS, HORA Y NÚMEROS

A.3.1 Fechas y hora

A.3.1.1 Años

Los números de cuatro cifras que representan años no se separan con espacio ni con punto.

EJEMPLOS Año 2009
Año 2010
Año 2100

A.3.1.2 Fechas completas

Cuando dentro de un texto o documento se escribe la fecha completa, se representa en orden de día, mes y año. Los nueve primeros días de cada mes se escriben sin escribir cero antes.

EJEMPLOS 1 de enero de 2009
3 de marzo de 2009
5 de abril de 2009
9 de agosto de 2009
La reunión se realizará el 2 de julio de 2009
La visita se programó para el 21 de agosto de 2009

A.3.1.3 Fechas abreviadas

Cuando se escriben en forma numérica abreviada, se representan en orden de año, mes y día. El año siempre debe ir con los cuatro dígitos para identificar el siglo en el cual se generó el documento.

Las fechas abreviadas sólo se utilizan para indicar el momento en que se recibe el documento, también en formatos contables y financieros.

EJEMPLO 2009-04-28

A.3.1.4 Hora

La hora del día está basada en el sistema internacional de 24 horas y después de la cifra se escribe la palabra horas.

EJEMPLO La reunión del Comité 188 será a las 08:30 horas
El refrigerio se sirve a las 15:30 horas

A continuación se presentan las equivalencias horarias:

Tabla A.1 Equivalencias horarias

Mañana		Tarde y noche	
00:01	Un minuto después de la media noche	13:00	horas (una de la tarde)
00:30	30 minutos después de la media noche	14:00	horas (dos de la tarde)
01:00	las 01:00 horas (una de la mañana)	15:00	horas (tres de la tarde)
02:00	las 02:00 horas (dos de la mañana)	16:00	horas (cuatro de la tarde)
03:00	las 03:00 horas (tres de la mañana)	17:00	horas (cinco de la tarde)
04:00	las 04:00 horas (cuatro de la mañana)	18:00	horas (seis de la tarde)
05:00	las 05:00 horas (cinco de la mañana)	19:00	horas (siete de la noche)
06:00	las 06:00 horas (seis de la mañana)	20:00	horas (ocho de la noche)
07:00	las 07:00 horas (siete de la mañana)	21:00	horas (nueve de la noche)
08:00	las 08:00 horas (ocho de la mañana)	22:00	horas (diez de la noche)
09:00	las 09:00 horas (nueve de la mañana)	23:00	horas (once de la noche)
10:00	las 10:00 horas (10 de la mañana)	24:00	horas (doce de la noche o medianoche)
11:00	las 11:00 horas (11 de la mañana)		
12:00	las 12:00 horas (12 del día o medio día)		

NOTA Para ampliar la escritura de cifras en general, véanse la NTC 1034 y la NTC 1000.

A.3.2 Cantidades, cifras y otras expresiones numéricas

Las cantidades dentro de un texto del uno al nueve se escriben en letras y del 10 en adelante, en cifras.

EJEMPLO Enviamos dos folletos con un total de nueve hojas cada uno.

Cuando estos números forman parte de un rango, de un grupo o serie, se escriben en cifras.

EJEMPLO La población que se va a evaluar comprende dos grupos: niños entre los 8 y 12 años; jóvenes entre los 13 y 18 años.

A.3.2.1 Cantidades en letras

Cuando sea necesario expresar cantidades en letras, se tiene en cuenta que desde el dieciséis al veintinueve se escribe una sola palabra y del treinta y uno en adelante se escriben en tres palabras.

EJEMPLOS

16	Dieciséis	31	treinta y uno
17	Diecisiete	32	treinta y dos
18	Dieciocho	33	treinta y tres
19	Diecinueve	34	treinta y cuatro
20	Veinte	35	treinta y cinco
21	Veintiuno	36	treinta y seis
22	Veintidós	37	treinta y siete
23	Veintitrés	38	treinta y ocho
24	Veinticuatro	39	treinta y nueve
25	Veinticinco	40	Cuarenta
26	Veintiséis	41	cuarenta y uno
27	Veintisiete	42	cuarenta y dos
28	Veintiocho	43	cuarenta y tres
29	Veintinueve	44	cuarenta y cuatro
30	Treinta	45	cuarenta y cinco

A.3.2.2 Cifras que representan dinero

Las unidades de mil se separan con puntos. Los decimales se separan con coma. Se recomienda tener presente la NTC 1000 para la escritura de números.

EJEMPLO 1 760.400,00
843,50

No es necesario escribir la palabra pesos.

No se deja espacio entre el signo pesos y los números.

En el caso de documentos jurídicos, las cifras se escriben en números y luego en letras.

EJEMPLO $35.000.000,00 (Treinta y cinco millones)

NOTA Para más información sobre reglas de escritura de números y cifras, véase el Diccionario Panhispánico de Dudas, página 461 y ss.

A.3.2.3 Cifras en documentos legales

Siempre deben escribirse los números en letras y en cifras. La cifra se debe expresar, primero en números y luego en letras que se escriben entre paréntesis; lo cual debe conservarse a través de todo el documento.

EJEMPLOS $1.500,80 (Un mil quinientos pesos con 80 centavos)
4,50 m (Cuatro metros con cincuenta centímetros)

A.3.3 Otras expresiones numéricas

A.3.3.1 Números telefónicos

Al escribirlos se separan por grupos y con espacios; el indicativo debe ir entre paréntesis.

EJEMPLOS	Teléfono	(91) 250 20 39
	Celular o móvil	312 816 73 80

A.3.3.2 Documentos de identificación

Las series de números de los documentos de identificación se escriben separando las cifras en grupos.

EJEMPLOS	Cédula de Ciudadanía	C.C. 32.401.285
	Cédula de Extranjería	C.E. 22.304.544
	Registro Único Tributario	RUT 32.401.285-1
	Número Identificación Tributaria	NIT 850.210.636-1
	Pasaporte	KL 450500 expedido en Bogotá D.C.

A.3.3.3 Grados, porcentajes y proporciones

Siempre se utilizan las cifras, aunque sean menores de 10.

EJEMPLOS	Para grados:	5º
	Para porcentaje:	8 %
	Para escala	1:1000

A.3.3.4 Unidades de medida

Al escribir un valor numérico con el símbolo de una unidad de medida, éstos se separan por un espacio en blanco. Después de un símbolo no debe escribirse signo de puntuación, salvo por regla ortográfica; en cuyo caso se deja un espacio que separa al símbolo del signo de puntuación.

EJEMPLOS 1 m, 1 g, 1 cm

Tabla A.2 Ejemplos de medidas y símbolos

Unidad de medida	Símbolo	Unidad de medida	Símbolo	Unidad de medida	Símbolo	Unidad de Medida	Símbolo
Metro lineal	M	kilómetro	km	hectómetro	Hm	tonelada	T
Metro cuadrado	m^2	decímetro	dm	decámetro	Dm	gramo	G
Metro cúbico	m^3	centímetro	cm	kilogramo	kg	miligramo	Mg
		milímetro	mm				

NOTA Para esta información, véase la NTC 1000.

A.4 PLEGADO DE LOS DOCUMENTOS

Se recomienda no doblar los documentos para evitar que con el tiempo se borre parte del texto. En caso de utilizar sobres, se recomienda tener en cuenta que el doblez es diferente, según se trate de guardar el documento en sobre rectangular, sobre con ventanilla, sobre tamaños carta u oficio.

A.4.1 Documentos de un solo folio

A.4.1.1 Para sobre rectangular

Se lleva el borde inferior de la hoja hasta aproximadamente tres o cuatro centímetros arriba de la mitad del papel, se efectúa el primer doblez y se trae el borde superior de la hoja hacia abajo para hacer el último doblez. Se inserta el documento en el sobre, de forma que al extraerlo quede en posición de lectura.

A.4.1.2 Para sobre con ventanilla

Se hace de acuerdo con las dimensiones del sobre que emplee cada organización, teniendo cuidado de que se puedan leer todos los datos del destinatario.

A.4.2 Documentos con más de dos folios

Cuando el documento consta de más de dos folios, se recomienda no utilizar sobre rectangular. Lo más conveniente es utilizar el sobre de manila carta u oficio, dependiendo del tamaño y cantidad de folios de los documentos que se van a enviar.

ANEXO B
(Informativo)

SOPORTES, TINTAS, MEDIOS DE ALMACENAMIENTO, DIFUSIÓN Y CONSERVACIÓN

B.1 SOPORTES, ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

Cada organización es responsable por la adecuada presentación, almacenamiento y conservación de los documentos y la información que genera y para ello deben incluir en sus programas de gestión de documentos e instructivos internos, las pautas que aseguren la proyección de la imagen corporativa y la integridad de la información desde el momento de su producción.

Los avances tecnológicos permiten todo tipo de soportes electrónicos y digitales, cuyo manejo también requiere de cuidado especial; pero el papel continúa siendo el soporte más utilizado y se recomienda adoptar las normas relativas a la permanencia y la durabilidad de los soportes, tales como:

- NTC 4436, Papel para documentos de archivo, requisitos para la permanencia y durabilidad.

  En lo que se refiere al papel, se recomienda utilizarlo con gramaje entre 75 gramos y 90 gramos (g/m^1), libre de acidez para evitar que con el tiempo tome color amarillento. Se recomienda, especialmente, que las actas, informes y documentos históricos se impriman sobre este tipo de papel y que su almacenamiento sea en carpetas y cajas cuyo material no presente acidez que afecte la conservación de los textos.

- NTC 2676 aplicable a soportes digitales según “características dimensionales, físicas y magnéticas.” Se recomienda seguir las instrucciones dadas por los fabricantes de todo tipo de soportes electrónicos y digitales; cuidando que la recuperación, copiado y reproducción estén libres de virus informáticos y que la producción de backups se adapten correctamente.

B.2 TINTAS

Las tintas de impresión deben poseer estabilidad química, ser insolubles en contacto con la humedad, no presentar modificación de color y no transmitir acidez al papel.

Para las firmas se recomienda no utilizar estilógrafo de tinta mojada y menos de color, ya que ésta puede traspasar al otro lado del papel o presentar acidez que lo rompe con el tiempo. Se recomienda firmar los documentos con tinta seca negra de excelente calidad, no soluble a la humedad o al agua.

B.3 MEDIOS DE DIFUSIÓN

B.3.1 Vía fax

Cada organización es responsable del manejo adecuado de este equipo cuyo propósito es agilizar el envío de documentos.

Cuando se utiliza papel químico (papel térmico) para la impresión de los faxes, se recomienda reproducirlos o fotocopiarlos sobre papel que garantice su permanencia y durabilidad. Este papel contiene demasiada acidez y la luz, el calor y la manipulación borran los caracteres impresos en él. Además, transmite acidez a los demás documentos y los pone amarillos.

ANEXO C
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Consejo Directivo. Acuerdo 060, por medio del cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas. Bogotá D.C., 30 de octubre de 2001.

CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ. Guía del servicio mercantil. Guía para la elaboración de actas de sociedades. nro. 19. Bogotá, julio de 2004. copia.

CÓDIGO DE COMERCIO. Decreto Ley 410 de 1971. Bogotá, Legis.

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 527 DE 1999 (agosto 18), por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 43.673, de 21 de agosto de 1999.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA, Decreto 1145 DE 2004 (abril 14) Por el cual se dictan disposiciones relacionadas con el desarrollo del Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP. Diario Oficial No. 45.520, de 15 de abril de 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Técnica Colombiana 2676. Elementos de informática. Cartuchos de disco flexible de 90 mm (3,5 pulgadas). Características dimensionales, físicas y magnéticas. Bogotá. 37 p.

Norma Técnica Colombiana 4436. Información y documentación. Papel para documentos de archivo: requisitos para la permanencia y durabilidad. Bogotá. 5 p.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Correspondencia comercial. ICFES, Programa Educación a Distancia.

ROJAS R., Demóstenes. Redacción comercial estructurada. Tercera edición. McGraw-Hill. Bogotá. 1990.

SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES. Circular D-001/91. Bogotá: 1991.

Sentencia No. T-443/94

DERECHO DE PETICION-Pronta Resolución/**SUMINISTRO DE INFORMACION DETERMINADA-**Muerte de hijo

El derecho de petición es un derecho público subjetivo de toda persona que le permite acudir ante las autoridades, con miras a obtener pronta resolución a una solicitud o queja. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno. El ejercicio de el derecho de petición impone a las autoridades u organizaciones privadas señaladas en la ley una conducta consistente en ***resolver*** *de fondo la petición, bien sea en sentido positivo o negativo. La entidad demandada no vulneró el derecho de petición al omitir la entrega de los documentos requeridos por ella en sus solicitudes, ya que el derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta no incluye un derecho a obtener determinada información. Además, las inquietudes esbozadas por la actora en los escritos presentados a la entidad de salud, fueron debidamente resueltos por su director en forma verbal, sin que el ejercicio por escrito del derecho de petición exija dar respuesta igualmente por escrito.*

HABEAS DATA-Finalidad

El derecho al habeas data es un derecho fundamental concebido para contrarrestar los peligros del desarrollo de la informática que, junto con la electrónica y las telecomunicaciones, hace posible la difusión ilimitada de datos de la persona. Su finalidad principal consiste en preservar la información individual ante su utilización incontrolada. Este derecho otorga a la persona la posibilidad jurídica de impedir que terceras personas usen datos falsos, erróneos o reservados y desvirtúen así su identidad o abusen del derecho a informar.

HABEAS DATA-Titular/**ENTIDAD QUE MANEJAN ARCHIVOS-**Deberes

El titular del derecho fundamental al habeas data goza del derecho a acceder al conocimiento de la información recogida sobre él en bancos de datos o archivos, controlar razonablemente su transmisión, limitar el período de tiempo en el que puede conservarse, definir los objetivos para los que puede ser utilizada, actualizar su vigencia o rectificar su contenido. Por su parte, las entidades que recogen información personal están obligadas a ponerla a disposición de sus titulares, a actualizarla y rectificarla, cuando consideren que razonablemente deben hacerlo.

DERECHO DE ACCESO A DOCUMENTOS PUBLICOS-Límites**/DERECHO DE ACCESO A INFORMACION PRIVADA**

Los documentos públicos, como su nombre lo indica, constituyen información cuyo conocimiento es libre. Las autoridades deben garantizar a toda persona interesada el acceso a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. Este derecho no incluye la pretensión de conocer información privada o personal, esto es, información que sólo concierne a su titular y que excluye el conocimiento por parte de otros.

SUMINISTRO DE INFORMACION/CERTEZA JURIDICA SOBRE LA VIDA Y LA MUERTE/DERECHO AL LIBRE DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD/DERECHO A LA SALUD

La situación de duda e incertidumbre sobre lo sucedido en el curso de una actividad pública referida a hechos tan trascendentales como el nacimiento o la muerte de un ser querido, afecta directamente el libre desarrollo de la personalidad, la seguridad personal y la salud de la peticionaria. La información requerida por la que le brindaría seguridad sobre la muerte de su hija y sobre el lugar donde fue enterrada, la posee exclusivamente la clínica de maternidad pues esta entidad está obligada por ley a diligenciar y expedir determinados documentos que reflejan las actividades realizadas en función de la vida y la muerte de las personas.

ARCHIVOS-Deber de conservarlos**/HISTORIA CLINICA/DERECHO A LA INFORMACION MINIMA VITAL**

Consustancial al derecho de información mínima vital es el deber de mantener un archivo de la información que permita a los pacientes acceder todas las circunstancias relacionadas con la intervención médica, ya que su conocimiento es condición necesaria para la efectividad de otros derechos fundamentales. La historia clínica, si bien representa parte importante de la memoria de las condiciones y el tratamiento seguido a una persona, no constituye toda la documentación existente en las entidades de salud respecto de una persona. La vulneración o amenaza del derecho a conocer una información personal puede presentarse, entonces, por la deficiente organización, conservación o custodia de los archivos de las entidades de salud. La situación de postración y tristeza en que ese encuentra la peticionaria por desconocer si su hija murió y, en dado caso, el lugar donde fue enterrada, se origina en las irregularidades administrativas de la Clínica de Maternidad. El manejo de los archivos de la entidad y la falta de diligenciamiento de los documentos legales requeridos para la inhumación del feto, vulneran el derecho a la información mínima vital y, consecuencialmente, el derecho a la seguridad personal de la peticionaria. La omisión de la entidad de salud

vulneró el derecho fundamental a la información mínima vital de la peticionaria. La negativa a entregar la información necesaria para tener certeza de la muerte de su hija - copia del certificado de defunción fetal, comunicación de envío del cuerpo al cementerio local, relación de los nacimientos acaecidos en la Clínica de Maternidad durante el año 1987, copia de los libros de anotaciones y registros, etc -, compromete grave y directamente los derechos de la peticionaria a la integridad mental, al libre desarrollo de la personalidad y a la seguridad personal, al condenarla a vivir en la duda permanente, lo que afecta su esfera afectiva, sus proyectos vitales y su salud física y mental.

SUMINISTRO DE INFORMACION DE CARACTER PERSONAL

El derecho a una información de carácter personal resulta desconocido si la entidad que tiene dominio exclusivo sobre ella impide a la interesada su conocimiento. Por subsistir aún la posibilidad de que en los archivos de la Clínica de Maternidad se encuentre información de interés vital para la petente, se complementará la orden impartida en primera instancia en el sentido de que, en un plazo prudencial, su director tome las medidas necesarias para localizar el documento que le permita contrastar - con ayuda de suficientes elementos de juicio - su hipótesis con la realidad. De no hallarse la información requerida, deberá comunicarse esta situación a la interesada y expedírsele, en su defecto, una certificación sobre los hechos que a la entidad de salud le consten sobre lo sucedido a la peticionaria al producto de su concepción.

OCTUBRE 12 DE 1994

Ref: Expediente T-39625
Actor: NYDIA LARREA GUEVARA
Magistrado Ponente:
Dr. EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ

Temas:
-Derecho a la información
-Deberes de las entidades que manejan archivos
-Certeza jurídica en torno a la vida y a la muerte
-Deficiencias administrativas de las entidades que prestan servicios públicos y vulneración de los derechos fundamentales

La Sala Tercera de Revisión de la Corte Constitucional, integrada por los Magistrados Eduardo Cifuentes Muñoz, Carlos Gaviria Díaz y José Gregorio Hernández Galindo, ha pronunciado

EN NOMBRE DEL PUEBLO

Y

POR MANDATO DE LA CONSTITUCION

la siguiente

S E N T E N C I A

En el proceso de tutela T-39625 adelantado por la señora NYDIA LARREA GUEVARA contra el doctor SAMUEL CANTILLO VILLAR.

ANTECEDENTES

1. El 28 de abril de 1994, la señora NYDIA LARREA GUEVARA interpuso acción de tutela contra el médico SAMUEL CANTILLO VILLAR, con fundamento en los siguientes hechos:

1.1. La peticionaria ingresó el 11 de septiembre de 1987 a la Clínica de Maternidad "RAFAEL CALVO NUÑEZ" de la ciudad de Cartagena, donde le practicaron una cesárea y le extrajeron la matriz. Afirma que en la misma sala de cirugía le preguntó al doctor Samuel Cantillo Villar por su criatura, y éste primero le dijo que estaba viva, pero luego le informó que había muerto:

> **"En la misma sala de cirugía le pregunté al doctor por mi bebé y me dijo "está vivo". Más tarde, le pregunté nuevamente y me dijo "está muerto". Ante mi insistencia por ver a mi hijo, el doctor le dijo a la enfermera y al otro que estaba con él que buscara una caja y lo enterraran. Yo seguía insistiendo que quería verlo, pero el doctor no me dijo nada...".**

1.2. Después de la operación, la señora Larrea Guevara fue trasladada al Hospital Universitario de Cartagena debido a su delicado estado de salud. Allí fue visitada por el médico Cantillo Villar a quien le preguntó continuamente por el paradero de su hijo, obteniendo siempre evasivas por parte del galeno.

1.3. Pese a sus deficiencias de salud y luego de realizar diversas averiguaciones, la petente llegó al convencimiento de que su niño estaba vivo, por lo que el 19 de febrero de 1990 solicitó a la Clínica de Maternidad se le informara sobre la verdad de lo acontecido, de conformidad con los libros de

control en los que se hicieron las respectivas anotaciones. En el memorial dirigido al director de la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo", cuya copia anexa a la petición de tutela, la señora LARREA afirma:

> **"Lo grave del asunto consiste en que me dijeron que mi niño varón había muerto pero ni lo mostraron ni el facultativo dió informe. Tengo la impresión, por datos que he obtenido, que mi niño está vivo y fue entregado a persona alguna, pues no existe ni constancia de la defunción ni nada que demuestre el fallecimiento del mencionado niño".**

1.4. En abril 18 de 1990, la actora, en ejercicio del derecho constitucional de petición, solicitó por escrito (cuya copia acompaña) al director de la Clínica de Maternidad que se le expidiera una certificación sobre los nacimientos de niños ocurridos en dicha institución de conformidad con los libros que "allí se llevan". Manifiesta que el doctor CALVO, director en ese entonces, la recibió y le informó que en la historia clínica aparecía que su hijo "no había sido niño sino niña". Sostiene que el facultativo se alteró por sus insinuaciones sobre la posibilidad de que la recién nacida hubiera sido entregada viva a otras personas por miembros de la institución. Afirma que, en su encuentro con el director, pudo observar en la respectiva historia clínica que su niña había sido medida y pesada, circunstancia que la hace pensar que su niña nació viva.

1.5 No conforme con la respuesta recibida de parte de la entidad de salud, la señora Larrea Guevara asevera haber denunciado penalmente la desaparición de su hija. Según su versión, "un juzgado" exigió a la Clínica la presentación de la respectiva acta de defunción, pero el respectivo documento no fue presentado. Considera que si la Clínica dispuso enterrar a su hija muerta en el Cementerio Municipal de Manga, debería existir un acta de defunción.

2. La petente solicita "hacer justicia para mi hija y para mí y condenar a los responsables de esta barbarie". Igualmente, pide se oficie a la Clínica de Maternidad para que le sea entregada una constancia en relación con la muerte de su hija y el sitio donde fue enterrada. Invoca como vulnerados el derecho que tiene toda madre de cuidar de la crianza de sus hijos, el derecho a la salud y los derechos fundamentales del niño a crecer al lado de su familia. En su escrito señala:

> **"Como sigo con la certeza de que mi hija está viva y desde el mismo instante de su nacimiento el doctor trataba de ocultarme la verdad, porque primero me dice que está viva y más tarde que está muerta y no me la entregó para yo enterrarla, sino que el mismo dizque corrió con los gastos del entierro. Me sacó la matriz sin mi consentimiento causándole un perjuicio enorme a mi salud y que aún padezco. Y como sé del derecho que me**

asiste para reclamar el derecho a que me devuelvan a mi hija, porque se que está VIVA, y a que reciban su merecido todas y cada una de las personas que han atentado contra el derecho que tiene toda madre de criar con amor a sus hijos y el de los hijos de crecer al lado de su familia y se atentó contra mi salud con el fin de impedirme que lograra mantenerla a mi lado... ruego a su señoría hacer justicia para mi hija y para mí y condenar a los responsables de esta barbarie".

3. El Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Cartagena asumió el conocimiento de la acción de tutela - auto del 29 de abril de 1994 - y citó a la peticionaria para que rindiera declaración. Esta manifestó bajo juramento no haber interpuesto anteriormente acción de tutela por los mismos hechos y precisó que la denuncia penal interpuesta por la desaparición de su hija fue tramitada en el Juzgado 14 de Instrucción Criminal. Señala que las diligencias preliminares fueron radicadas bajo el número 0314. En cuanto a sus pretensiones expuso:

" Yo no sé si mi hija está viva o está muerta, pero quiero saber la verdad, que me demuestren que mi hija falleció y, si no es así, donde está".

4. En declaración rendida ante el Juzgado de tutela el 5 de mayo de 1994, el médico SAMUEL CANTILLO VILLAR manifiesta no tener presente a la señora NIDIA LARREA GUEVARA, pero recuerda a una paciente, atendida por el médico jefe Doctor JUAN MARTINEZ LOZANO, con su asistencia como médico residente, durante el primer año (1987) de sus estudios de especialización en Ginecología, cursados en la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo". Afirma que la paciente llegó en mal estado, sangrando, debido al desprendimiento de placenta con ruptura uterina, por lo que fue programada para cesárea, encontrándose un feto muerto, y siendo necesario extirpar el útero por la gravedad de la ruptura. Precisó que posiblemente fue remitida al Hospital Universitario de Cartagena, donde es factible que la hubiera visitado posteriormente, ya que como residente hacía turno en dicho Hospital.

5. El Hospital Universitario de Cartagena informa - en oficio 216 de mayo 6 de 1994 - que NIDIA LARREA GUEVARA fue remitida de la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo" y hospitalizada del 12 al 29 de septiembre de 1987, con insuficiencia renal aguda, edema pulmonar agudo, post-quirúrgico de histerectomía abdominal total y rafia de vejiga. Se adjunta una fotocopia del certificado de remisión de la paciente Larrea Guevara al Hospital Universitario, en el que se resume su historia clínica en los siguientes términos:

" Paciente que consultó en la madrugada de hoy por dolor en hipogastrio ... ecografía que reporta placenta previa parcial + embarazo de más o menos 37 semanas ...

La paciente presentó un dolor fuerte y su estado general empeoró; se llevo a cirugía y se encontró ruptura corporal de útero + Feto muerto..."

6. La Unidad Dos de Patrimonio Económico de la Fiscalía General de la Nación, mediante oficio 563 de mayo 5 de 1994, informa que revisados los libros, índices y radicadores que se llevan en esa unidad, no se encontró proceso penal alguno contra el Dr. Samuel Cantillo Villar, promovido por la señora Nidia Larrea Guevara, en el año de 1990.

7. En diligencia de inspección judicial practicada el 11 de mayo de 1994 por el juez de tutela a la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo", la Jefe del Departamento de Enfermería, Judith Rojas Cortina, quien laboraba en la institución por ese entonces, manifiesta que, de acuerdo con la historia clínica, la peticionaria ingresó en malas condiciones de salud por presentar placenta previa y, en la cirugía, le fue extraído un feto muerto.

7.1 La declarante sostiene que la costumbre de la Institución en caso de muerte del feto antes del nacimiento es la de informar al respecto a la paciente o a sus familiares. Sobre el procedimiento seguido en el caso particular de la petente, anota:

"Esta fue una paciente que siempre estuvo en malas condiciones de salud, tanto así, que por carecer la Institución de una unidad de cuidados intensivos, fue remitida al Hospital Universitario de Cartagena. En lo que respecta al feto muerto, se le pedía concepto a los familiares o a la paciente, si estaba consciente, para verificar si se llevaban el cadáver o la Institución le daba cristiana sepultura. Cuando sucedía lo segundo, se enviaba el cadáver al Cementerio de Olaya Herrera con una comunicación por escrito, en donde le solicitábamos, dieran cristiana sepultura. En la comunicación se le solicitaba dieran sepultura y en ella se señalaban los nombres de las madres de los fetos, siempre eran varios, y los sepultaban en fosa común."

Preguntada por la lista en la que aparece enviado el feto muerto de la señora Nidia Larrea Guevara al Cementerio, la declarante manifiesta que es imposible su entrega, "por cuanto la correspondencia de la época en que sucedieron los hechos se encuentra en un cuarto donde se archiva papelería no sólo del Departamento de Enfermería sino de todas las secciones, y no está organizado por fechas, lo que llevaría varios meses y que la persona se dedicara exclusivamente a ello".

7.2 En cuanto a la posibilidad de que el niño de la peticionaria hubiera nacido vivo, la Jefe del Departamento de Enfermería afirma que es imposible, ya que

la enfermera describió en la historia clínica a folio 7, en el respaldo, los pasos seguidos para la extracción de "un feto muerto que pesaba 3.500 de sexo femenino", así como la nota de enfermería que señala que el feto nació muerto, su peso, talla y que se "amoratá". Agrega que éste "se entregó al camillero, quien al recibirlo lo lleva a una nevera; él también estaba en la obligación de preguntar a la paciente o al familiar si se llevaban el cuerpo".

8. Copia de la historia clínica Nº 118855 - que consta de 22 folios - y del reporte de enfermería en ella incluido, fueron puestos a disposición del juzgador de instancia.

8.1. En la historia clínica (f. 33) de la paciente Nidia Larrea Guevara se anota: "Recién Nacido: Muerto Sexo: F Peso: 3500 grs. Talla: 50 cms." . En la descripción de la intervención quirúrgica (f. 37 vuelto), se lee: "se extrae feto de cavidad abdominal, muerto, de 3.500 peso, T = 50, Sexo F."

8.2. La nota de enfermería (f. 43 vuelto) del 12 de septiembre de 1987 informa sobre los infortunados hechos: "4:30 am Ingresa e cirugía (Nidia Larrea Guevara) procedente de urgencia. Anestesia peridural: Dr. ...(ilegible) Cesaria: Dr. Cantillo R.N (Recién Nacido): muerto; fem.; 3500; talla, 50; amoratado; entregado a camillero".

8.3 Aparece en la historia clínica el informe de la ecografía realizada por el Dr. José M. Sierra el 9 de septiembre de 1987 a Nidia Larrea Guevara, en el que se diagnostica "embarazo de 37 semanas + - 25 días, feto vivo en cefálica, placenta previa oclusiva parcial".

9. El Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Cartagena, mediante sentencia de mayo 12 de 1994, denegó la acción de tutela interpuesta por la peticionaria. El juez fundó su decisión en las declaraciones recepcionadas en el trámite de tutela y en la historia clínica de la señora Larrea Guevara, donde aparece que su hija nació muerta. Por lo tanto, el Juez estimó que si la niña de la señora Larrea no existe, no se presenta una vulneración de sus derechos a estar con ella, ni los de ésta a crecer al lado de su madre. Así mismo, consideró que el doctor Cantillo Villar no había vulnerado los derechos fundamentales de la petente o de su hija por no haber sido él quien realizó la operación.

> **"De conformidad con las pruebas reunidas, el niño que fue extraído de la cavidad uterina de la señora NIDIA LARREA GUEVARA, estaba muerto, por lo que este Despacho considera que no es posible tutelar el Derecho que invoca y considera la accionante le ha sido violado por el DR. CANTILLO VILLAR, pues éste, además de no ser el que la operó, en ningún momento ha impedido que ella esté con su hija, pues ésta no existe conforme los señalan las historias clínicas, que por ser Documentos**

expedidos por entidades públicas y durante la Inspección Judicial las copias que reposan en el informativo, tienen el mismo valor del original conforme lo prevé el art. 254 del C.P.C. Historias que son consideradas documentos públicos, por ser otorgados por funcionarios públicos. (art. 251 del C.P.C)."

Así mismo, en cuanto a la no existencia de la hija de la peticionaria, el Juez agregó que, de acuerdo al artículo 90 del Código Civil, la niña no había existido y, por tanto, no se le violó su derecho a permanecer con su familia.

10. No obstante, el juez, ante la solicitud de la señora Larrea Guevara de conocer el destino de la niña y "saber la verdad" respecto a su fallecimiento y al lugar donde se encuentra, ordenó a la Clínica de Maternidad Rafael Calvo la expedición de una certificación donde conste que la criatura está muerta y la fecha en que fue enviada al Cementerio Olaya Herrera.

11. La anterior sentencia no fue impugnada. Surtido el procedimiento de selección, fue repartida a la Sala Tercera de Revisión.

12. El Director Seccional de Fiscalías de Cartagena de Indias, mediante oficio 003458 de septiembre 2 de 1994, informó al Despacho del magistrado ponente que pese a los grandes esfuerzos desplegados no fue posible determinar la existencia de diligencias preliminares o de proceso penal alguno iniciado por la petente con fundamento en los hechos expuestos en la petición de tutela, "por las razones aducidas en los oficios 452 y 456 signados por la Coordinadora de la Unidad Especializada de Vida". En efecto, la Unidad Especializada de Vida de la Fiscalía- Seccional Cartagena, mediante oficio 456 de septiembre 2 de 1994, manifestó al citado director que "revisados los libros radicadores de la Fiscalía, tanto en la unidad previa como en esta unidad, no se encuentra radicado el expediente solicitado, siendo factible que se encuentre en el archivo de los extintos Juzgados de Instrucción Criminal, al que por el momento y las razones expuestas no tenemos acceso". A su vez, la misma dependencia informó en oficio 452 de septiembre 1 de 1994:

"Para cumplir con varias solicitudes de funcionarios y particulares, quienes han pedido constancias, copias e incluso elementos que estuvieren vinculados con procesos archivados, en esta Unidad se organizó una pequeña brigada, a fin de buscar en los archivos los correspondientes expedientes, para el efecto se hizo necesario el desplazamiento hasta la bodega Intrapack de Colombia, ubicada en el Barrio El Bosque, lugar donde por disposición de la Dirección Administrativa se guarda el archivo de la Fiscalía.

"Personalmente estuve en el lugar y pude percatarme de que los procesos se encuentran contenidos en un furgón y una caja grande de madera, sin ningún orden, de allí que buscar los procesos requeridos implica una difícil labor, que no obstante se puede cumplir, pero para ello es necesario trasladar el archivo a un espacio suficiente para disgregar en él todos los expedientes en busca de los requeridos y emprender allí mismo la organización, debe ser un sitio amplio, cerrado y seguro ya que dicha labor tendría que realizarse en días sucesivos."

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Derechos fundamentales vulnerados

1. El juez de instancia limita su análisis a verificar si la hija de Nidia Larrea Guevara pudo haber nacido viva, supuesto de hecho necesario para aducir la vulneración de los derechos a la crianza y al cuidado de los hijos y del derecho fundamental de éstos a tener una familia y a no ser separados de ella. Con base en la historia clínica y el informe de enfermería, el fallador encuentra demostrado que la hija de la petente no sobrevivió, por lo que tampoco le fueron vulnerados sus derechos.

2. No obstante, los hechos expuestos ponen de presente que, además, de los derechos vulnerados, la señora Larrea Guevara se duele del desconocimiento de otros que no logra encuadrar en el catálogo constitucional de derechos fundamentales y que denomina el derecho a ser "informada sobre la verdad de lo acontecido de conformidad con los libros de control en que se hicieran las respectivas anotaciones", el "derecho que me asiste de reclamar el derecho de que me devuelvan a mi hija" y el derecho a que se "haga justicia". El interés de conocer la suerte final de su hija y de tener certeza definitiva sobre su vida o su muerte, llevó a la peticionaria a ejercitar sus derechos de petición y de denuncia, sin que hubiera logrado por estos medios obtener copia de la acta de defunción respectiva o certificación de su muerte, ni noticia del lugar donde presuntamente fue enterrada. Este mismo interés es el que la mueve a entablar la acción de tutela ante el silencio y la deficiente actuación de las autoridades públicas - la entidad encargada de la prestación del servicio público de salud y la justicia penal - respecto de su petición inicial.

3. La petente señala diversas actuaciones administrativas - incumplimiento de los procedimientos en caso de defunción fetal; carencia de respuesta satisfactoria a la solicitud de entrega de una certificación - como fuente de la duda e incertidumbre en que se encuentra por no saber si su hija está con vida, situación que la lleva a elevar peticiones contradictorias como la de que se ordene su entrega, se revele el lugar donde está enterrada y se haga justicia, condenando a los responsables de esta "barbarie".

Debe, por tanto, la Corte verificar la irregularidad en que se haya podido incurrir con ocasión de los trámites administrativos y judiciales a los que se refiere la actora y establecer si se deriva de la misma una vulneración de sus derechos fundamentales.

Necesidad de certeza sobre la vida y la muerte de los seres humanos

4. El nacimiento y la muerte de los seres humanos son hechos jurídicos regulados por el ordenamiento dada su importancia y trascendencia moral y patrimonial. La necesidad de dar certeza sobre su acaecimiento, justifica la regulación legal del principio y fin de la existencia humana, pese a que los criterios para precisar el nacimiento o la muerte de una persona natural adoptados por el legislador sean en algunos casos científicamente discutibles.

El título II del Código Civil regula el principio y el fin de las personas. El artículo 90 define la existencia legal de la persona a partir del nacimiento, esto es, de la separación completa de la madre habiendo respirado siquiera un instante. La necesidad de fijar con exactitud el nacimiento con vida obedece a razones patrimoniales, ya que quien no alcanza a ser persona tampoco adquiere los derechos y obligaciones inherentes a su calidad. La ley señala la muerte como el fin de la existencia de la persona (C.C. art. 94). Las discusiones modernas suscitadas a raíz de casos de muerte clínica en que se plantea el dilema ético-jurídico de no mantener artificialmente "con vida" a la persona desahuciada, han llevado a que el legislador extraordinario adopte la muerte cerebral como el momento límite de la existencia humana. Solamente después de certificada la muerte cerebral, según las condiciones establecidas en la ley, es posible dar comienzo a los procedimientos destinados a la utilización de órganos o componentes anatómicos para fines de transplantes u otros usos terapéuticos (D.2363 de 1986, art. 9).

5. Por otra parte, la ley (Ley 9a. de 1979) regula los procedimientos administrativos a seguir en caso de muerte antes o con posterioridad al nacimiento, para asegurar, entre otros objetivos, seguridad y certeza sobre el deceso y para determinar, en lo posible, las causas que lo ocasionaron. Además, adopta normas de orden público para el traslado de cadáveres y su inhumación o exhumación, según sea el caso.

5.1 En relación con el certificado de muerte fetal, el artículo 523 de la Ley 9a. de 1979 dispone que en éste debe constar como mínimo, entre otras informaciones: (1) el lugar y la fecha de la defunción fetal, el sexo del producto, el momento de la muerte con relación al parto; (2) la certificación médica de la muerte - en la que se consignen la causa inmediata de la muerte, las causas antecedentes, básicas o fundamentales y otras condiciones patológicas del feto o de la madre; (3) los datos concernientes a la muerte en ausencia de certificación médica; (4) el número de registro del certificado de muerte fetal, el cual corresponde al de la licencia de inhumación, el lugar, la fecha del registro y la autoridad que lo hace y expide la licencia de inhumación.

5.2 En caso de que la muerte suceda en un establecimiento hospitalario o similar, el certificado de defunción fetal debe ser expedido por la persona que delegue la institución. Su diligenciamiento, salvo casos de fuerza mayor, corresponde al médico que asistió el parto y, en caso de autopsia, el médico que la practique debe ser, en principio, quien certifique la causa de la defunción (L. 9 de 1979, arts. 524 y 525).

5.3 El traslado de los cadáveres y su inhumación están sujetos a estrictos requisitos y procedimientos legales, entre ellos, la necesidad de presentar el certificado de defunción fetal para obtener la respectiva licencia de inhumación (art. 526) y la expedición de ésta por la autoridad competente para realizarla (art. 530).

6. La petente considera que las actuaciones del médico Cantillo Villar en el momento del parto, y las posteriores del director de la entidad de salud, fueron irregulares y vulneran sus derechos fundamentales. La vigencia de la Ley 9a. de 1979 en el tiempo en que acaecieron los hechos - 1987 -, refuerza su planteamiento, si se tiene en cuenta el estricto procedimiento establecido para la certificación de la muerte fetal y la inhumación del cadáver.

6.1 No existe en el proceso la más mínima alusión por parte del médico Cantillo Villar, ni de la jefe de enfermería que en representación de la institución atendió la diligencia judicial, que permita establecer si en este caso se expidió el correspondiente certificado de defunción fetal. Por el contrario, de las versiones de los declarantes sobre los hechos y los procedimientos seguidos, puede inferirse que probablemente no se diligenció el documento, no mediando razón para omitirlo. En efecto, la peticionaria no informa haber sido interrogada a este respecto o sobre su estado de salud, como tampoco menciona que familiares cercanos hayan suministrado información. En la historia clínica y en el informe de enfermería sólo se hizo una somera descripción del feto extraído del vientre materno, relativa a su estado, peso, talla y apariencia, y no existen indicios para aseverar que los médicos tratantes auscultaron las causas probables de su muerte, información ésta que era relevante y debía necesariamente anotarse en la acta de defunción fetal.

Tampoco aparece desvirtuado en el proceso de tutela lo expuesto por la actora, acerca de que un juzgado de instrucción penal solicitó el certificado de defunción, pero no recibió respuesta alguna de la clínica de maternidad.

Por último, la jefe del Departamento de Enfermería al describir los procedimientos de la institución de salud seguidos en casos de muerte fetal afirma que se envía al cementerio una "comunicación por escrito" en la que se solicita dar cristiana sepultura a los fetos y se indica el nombre de la madre, actuación que contrasta con los trámites legales exigidos para la expedición de la licencia de inhumación, entre ellos, el diligenciamiento del certificado de defunción fetal.

6.2. Si bien existió una deficiente actuación administrativa, no está demostrada la vulneración de los derechos a la maternidad y a la crianza (CP art. 42), a tener una familia y a no ser separado de ella (CP art. 44). La historia clínica - aún cuando no es un documento público - como lo afirma el juez de tutela - sino privado (Ley 23 de 1981, art. 34) -, constituye una prueba del nacimiento sin vida de la hija de la peticionaria que no ha sido desvirtuada. La señora Larrea Guevara no aporta al proceso pruebas que permitan dudar de la veracidad de lo consignado en la historia clínica y en el informe de enfermería. Los hechos allí relatados concuerdan plenamente con los testimonios del médico Cantillo Villar y de la enfermera Judith Rojas Cortina. Las simples "convicciones" o la "certeza subjetiva" de la petente respecto a la existencia de su hija no son fundamento suficiente para afirmar que le han sido violados los derechos invocados.

No obstante, las actuaciones irregulares de los funcionarios de la entidad de salud podrían vulnerar o amenazar otros derechos fundamentales. La Corte procederá entonces a determinar si la no contestación por escrito a las solicitudes elevadas por la interesada (1), la no entrega de una copia del respectivo certificado de defunción (2), la imposibilidad de acceder a la información contenida en los archivos de la entidad de salud (3), la manera como se conservan y manejan los archivos contentivos de la información sobre pacientes (4) y el mutismo respecto al lugar donde fuera enterrada la criatura (5), son acciones y omisiones de la entidad encargada de la prestación del servicio de salud que tienen la aptitud de atentar contra los derechos fundamentales de petición (CP art. 23), de información (art. 15) y de acceso a los documentos públicos (art. 74).

7. Ahora bien, aún cuando los hechos expuestos por la peticionaria son anteriores a la vigencia de la Constitución de 1991, los efectos de una posible vulneración de sus derechos se mantienen en el momento actual. Una sentencia de tutela podría poner término a esta situación, razón que permite descartar la improcedencia de la acción.

Derecho de petición

8. La actora aporta copia de las comunicaciones del 19 de febrero y del 18 de abril de 1990, mediante las cuales solicitó información sobre los datos consignados en "libros" de la Clínica de Maternidad, con el fin de esclarecer lo sucedido en la noche del parto. El director de la institución de salud recibió personalmente a la señora Larrea, como se desprende de su propia versión, e insistió en la circunstancia anotada en la histórica clínica respecto al nacimiento sin vida de su hija. No obstante, no existe prueba de que la petente haya recibido respuesta escrita a su petición, situación que explica su conducta posterior de denunciar penalmente la desaparición de su hija, bajo el convencimiento, incubado por la duda, de que se hallaba con vida.

El derecho de petición (CP art. 23) es un derecho público subjetivo de toda persona que le permite acudir ante las autoridades, con miras a obtener pronta

resolución a una solicitud o queja. Aunque su objeto no incluye el derecho a obtener una resolución determinada, sí exige que exista un pronunciamiento oportuno[1] . El ejercicio de este derecho constitucional impone a las autoridades u organizaciones privadas señaladas en la ley una conducta consistente en **resolver** de fondo la petición, bien sea en sentido positivo o negativo. El deber de resolver no supone, sin embargo, el acto de "entregar algo" de interés para la persona. El suministro de información no es una conducta debida deducible del núcleo esencial del derecho de petición, ni constituye un correlato necesario del derecho a obtener pronta resolución. Es así como la petente no podría aducir la vulneración del derecho de petición por el hecho de que la clínica de maternidad no le entregó la información solicitada. En efecto, la entidad demandada no vulneró el derecho de petición de la señora Larrea Guevara al omitir la entrega de los documentos requeridos por ella en sus solicitudes, ya que el derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta no incluye un derecho a obtener determinada información. Además, las inquietudes esbozadas por la actora en los escritos presentados a la entidad de salud, fueron debidamente resueltos por su director en forma verbal, sin que el ejercicio por escrito del derecho de petición exija dar respuesta igualmente por escrito.

Derecho a la información recogida en bancos de datos o archivos

9. Podría pensarse que la omisión consistente en no entregar una determinada documentación relacionada con la prestación del servicio de salud, vulnera el derecho de toda persona a conocer la información recogida sobre ella en los archivos o bancos de datos de las entidades públicas y privadas (CP art. 15). Del derecho a conocer la información contenida en los archivos de las entidades públicas y privadas, se desprendería, entonces, el correlativo deber constitucional de mantener archivos de los documentos que reflejen las actividades desarrolladas por las diferentes entidades.

Para determinar si es posible deducir del derecho al *habeas data* el derecho y el deber descritos, es necesario examinar la estructura y la función del derecho fundamental consagrado en el artículo 15 de la Carta.

La Corte Constitucional se ha referido al alcance del derecho al habeas data en los siguientes apartes:

> **"El habeas data, es el derecho de obtener información personal que se encuentre en archivos o bases de datos. Este derecho implica la posibilidad de ser informado acerca de los datos registrados sobre si mismo y la facultad de corregirlos. Con este derecho se pretende proteger la intimidad de las personas ante la creciente utilización de información personal por parte de la administración pública, de entidades financieras,**

[1] Corte Constitucional. Sentencia T-426 de 1992

educativas, profesionales u otras organizaciones privadas. Lo importante es que las personas no pierdan el control sobre la propia información, así como sobre su uso." [2]

"El Habeas data no es otra cosa que el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas." [3]

"En virtud de él, la persona tiene derecho a que se le informe qué datos suyos y de su familia reposan en los archivos y bancos de datos privados y oficiales, no sometidos a reserva legal, a que se corrijan, se actualicen y sólo se usen para fines legítimos" [4]

El derecho al *habeas data* es un derecho fundamental concebido para contrarrestar los peligros del desarrollo de la informática que, junto con la electrónica y las telecomunicaciones, hace posible la difusión ilimitada de datos de la persona. El sistema centralizado de manejo de datos, con su creciente capacidad de recoger, almacenar, relacionar, transmitir información personal, familiar, comercial y de otra índole, potencia los riesgos de manipulación de los datos. Su finalidad principal consiste en preservar la información individual ante su utilización incontrolada. Este derecho otorga a la persona la posibilidad jurídica de impedir que terceras personas usen datos falsos, erróneos o reservados y desvirtúen así su identidad o abusen del derecho a informar. El titular del derecho fundamental al *habeas data* goza del derecho a acceder al conocimiento de la información recogida sobre él en bancos de datos o archivos, controlar razonablemente su transmisión, limitar el período de tiempo en el que puede conservarse, definir los objetivos para los que puede ser utilizada, actualizar su vigencia o rectificar su contenido. Por su parte, las entidades que recogen información personal están obligadas a ponerla a disposición de sus titulares, a actualizarla y rectificarla, cuando consideren que razonablemente deben hacerlo.

En la sociedad informatizada, la información representa poder social. Las personas o entidades que recogen, procesan y transmiten datos tienen, por lo tanto, el deber de conservar y custodiar debidamente los bancos de datos o archivos que los contienen, como una condición necesaria para el goce y la eficacia del derecho al habeas data. El derecho al habeas data cumple, entonces, la función de proteger a toda persona contra el peligro del abuso de la información, de manera que se garantice a toda persona el derecho a la autodeterminación informativa.

---

[2] Corte Constitucional. Sentencia T-444 de 1992
[3] Corte Constitucional. Sentencia T-008 de 1993
[4] Corte Constitucional. Sentencia T-412 de 1993

Las anteriores consideraciones muestran que el artículo 15 de la Constitución no consagra un derecho genérico a conocer información de personas públicas o privadas con fines distintos de los de controlarla, actualizarla y rectificarla. La solicitud de información elevada por la peticionaria a la entidad de salud no presupone el deber constitucional de suministrarla, y la omisión de esta última no vulnera el artículo 15 de la Carta Política.

Derecho a acceder a los documentos públicos

10. Los documentos públicos, como su nombre lo indica, constituyen información cuyo conocimiento es libre. Las autoridades deben garantizar a toda persona interesada el acceso a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley (CP art. 74). Este derecho no incluye la pretensión de conocer información privada o personal, esto es, información que sólo concierne a su titular y que excluye el conocimiento por parte de otros.

En el presente caso, la señora Larrea Guevara busca acceder a información privada anotada en los libros y contenida en los archivos de la Clínica de Maternidad, que versa sobre circunstancias personales y sucesos acaecidos en el pasado que no son de dominio público. Por lo tanto, la omisión de entregarle la información que le permita conocer la verdad sobre la suerte de su hija, no significa tampoco el desconocimiento del derecho de acceder a los documentos públicos.

Derecho fundamental a información vital en circunstancias excepcionales

11. El examen precedente excluye la vulneración de los derechos fundamentales invocados por la actora y de aquellos inmediatamente relacionados con su situación. Sin embargo, las circunstancias concretas en que se encuentra señalan que la obtención de la información solicitada es **vital** para el goce de otros derechos fundamentales como su integridad mental, el libre desarrollo de su personalidad, su seguridad personal y para garantizar el respeto de su dignidad humana.

Debe la Corte, en consecuencia, determinar si una persona incapacitada para actuar de manera autónoma al ingresar a una entidad encargada de la prestación del servicio público de salud, tiene un derecho fundamental a conocer lo sucedido durante el tiempo transcurrido bajo la custodia y tratamiento médicos, siempre que la información en poder exclusivo de la entidad respecto de la cual se encuentra en situación de indefensión, sea un medio indispensable para garantizar el goce o la efectividad de otros derechos fundamentales. De ser así, las instituciones de salud tendrían el deber especial de mantener archivos de información relevante que asegure a la persona, en las condiciones descritas, conocer plenamente cuál era su situación y cómo se procedió en el caso específico, así como la obligación de suministrarle toda la información personal cuando ésta la solicite.

12. Esta Corporación, ha advertido ya anteriormente la relevancia constitucional del manejo de información vital en desarrollo de las relaciones contractuales, regla que puede ser aplicable a la relación existente entre la entidad que presta un servicio público y los usuarios del mismo.

> **"El ocultamiento de la información de un negocio a quien está vitalmente interesado en él, configura una conducta que coloca a la persona en situación de indefensión, respecto del contratante que abusa de su posición privilegiada. La solidaridad debe gobernar las relaciones entre las partes contratantes, particularmente entre las personas con intereses comunes en el negocio. No obstante, el incumplimiento del deber de informar acerca del desarrollo de un contrato a la persona interesada en él, es una materia que debe ser resuelta exclusivamente con base en la ley, pues, carece de relevancia constitucional, salvo que la omisión materialmente vulnere de manera directa los derechos fundamentales de quién depende en grado sumo de las resultas del mismo para su subsistencia autónoma y libre, siempre que en este caso excepcional se acredite, además de la insuficiencia de los remedios legales, que la omisión es la causa eficiente de la transgresión."**[5]

En principio, la Constitución no consagra un derecho general a la información exigible por toda persona de las autoridades y los particulares. La ley establece los casos en que las autoridades y los particulares están obligados a informar de las actuaciones o de lo relativo a una relación o negocio jurídico. No obstante, un deber excepcional de información se deduce de los principios de solidaridad (CP art. 1) y de eficacia de los principios, derechos y deberes (CP art. 2), en casos en que la existencia autónoma y libre de una persona dependa del suministro de la información y su omisión vulnere directamente un derecho fundamental, sin que sean suficientes los remedios legales para impedirlo.

13. A juicio de la Corte, el derecho fundamental a la información vital que tiene toda persona en circunstancias excepcionales como las antes descritas, se fundamenta en los artículos 1º, 2º y 49 de la Constitución.

13.1. El Estado Social de Derecho en Colombia se funda en el respeto de la dignidad humana (CP art. 1), la que resulta desconocida cuando se priva a una persona de la información sobre sí misma que le permite llevar una vida autónoma, libre del dolor incesante y de la impotencia que genera el desconocimiento de hechos cruciales para su proyecto vital, su armonía afectiva y su salud mental.

---

[5] Corte Constitucional. Sentencia T-125 de 1994

13.2 Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares (CP art. 2). Este deber constitucional se traduce, en el caso concreto, en la prestación del servicio público de salud conforme al principio de solidaridad (CP arts. 1 y 49).

13.3 La pretensión de conocer o saber la verdad sobre los hechos trascendentales de la existencia - nacimiento y muerte de los seres humanos - que conciernan directamente a la persona, exhibe una íntima relación con diversos derechos fundamentales (CP arts. 11, 12, y 16) cuya efectividad depende de que aquélla reciba protección judicial (CP art.2).

14. Las condiciones para el ejercicio de un derecho a la información vital en circunstancias excepcionales, se reúnen en el presente caso:

14.1 Del proceso de tutela se pudo establecer que la Señora Larrea ingresó a la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo" de Cartagena, en "malas condiciones de salud", con fuertes dolores y sangrando, por presentar placenta previa y ruptura del útero. La falta de conciencia de lo sucedido y la carencia de información sobre el desenlace de su parto y el destino final de su producto, son hechos que han quedado igualmente demostrados.

14.2 Según su historia clínica, la petente fue intervenida quirúrgicamente en la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo", por galenos que hallaron un feto muerto en su vientre. Luego fue trasladada a otro hospital con los equipos adecuados para atender su delicado estado de salud, sin que tuviera la oportunidad de ver el cuerpo de su hija o el feto extraido.

14.3 La información que refleja la experiencia sufrida y las actuaciones médicas efectuadas, no sólo está representada por la historia clínica de la paciente (Ley 23 de 1981, art. 34) y por las certificaciones que deben expedirse de acuerdo con la ley (Ley 9a. de 1989, art. 524), sino por todos aquellos registros, estadísticas o anotaciones en libros que efectúe la respectiva institución de salud. El incumplimiento de la Constitución y de la ley en desarrollo de la prestación del servicio público de salud, puede afectar la estabilidad física y emocional de una persona al sustraerle la certeza o la seguridad que sólo la actuación acorde con el principio de legalidad podría garantizarle. La situación de duda e incertidumbre sobre lo sucedido en el curso de una actividad pública referida a hechos tan trascendentales como el nacimiento o la muerte de un ser querido, afecta directamente el libre desarrollo de la personalidad, la seguridad personal y la salud de la peticionaria.

14.4 La información requerida por la señora Larrea Guevara que le brindaría seguridad sobre la muerte de su hija y sobre el lugar donde fue enterrada, la posee exclusivamente la clínica de maternidad "Rafael Calvo", pues esta entidad está obligada por ley a diligenciar y expedir determinados documentos

que reflejan las actividades realizadas en función de la vida y la muerte de las personas.

14.5 La actora se encuentra en estado de indefensión respecto a la institución de salud, pues no cuenta con medios legales idóneos para obligar a la Clínica de Maternidad - que tiene exclusivo control sobre los datos - a suministrarle la información requerida, de la cual depende materialmente la efectividad de sus derechos fundamentales.

Deber especial de mantener los archivos

15. Consustancial al derecho de información mínima vital (CP arts. 94, 1 y 2) es el deber de mantener un archivo de la información que permita a los pacientes acceder todas las circunstancias relacionadas con la intervención médica, ya que su conocimiento es condición necesaria para la efectividad de otros derechos fundamentales. La historia clínica, si bien representa parte importante de la memoria de las condiciones y el tratamiento seguido a una persona, no constituye toda la documentación existente en las entidades de salud respecto de una persona.

Los archivos son el reflejo documentario de la actividad práctica, jurídica o administrativa de una persona o institución. Por archivos públicos se entiende los documentos producidos por una entidad oficial o privada encargada de la prestación de un servicio público, en el desarrollo de sus actividades o competencias y los cuales se organizan y conservan según el orden natural de funcionamiento de la entidad. Se dice con sobrada razón que "el archivo refleja la institución que lo ha producido".

Históricamente, los archivos han sido parte esencial de la civilización. Aristóteles los consideraba indispensables en un Estado modelo. A Napoleón se atribuye la máxima según la cual "un buen archivista es más necesario que un buen general de artillería". Las sociedades que no disponen de archivos son sociedades sin memoria. Sin ellos, en la práctica, no existiría organización estatal.

Ahora bien, un archivo no es la simple recopilación o colección de documentos. El archivo es un conjunto orgánico de documentos, unidos por un vínculo originario o de procedencia, que sirven para recuperar con agilidad y en tiempo oportuno toda la información almacenada por una oficina o institución en el curso de su actividad.

La vulneración o amenaza del derecho a conocer una información personal puede presentarse, entonces, por la deficiente organización, conservación o custodia de los archivos de las entidades de salud.

Vulneración del derecho fundamental a la información mínima vital

16. Según la Jefe del Departamento de Enfermería de la Clínica de Maternidad, es imposible entregar el oficio remisorio o su copia que certifique el envío del feto al Cementerio local, por cuanto "se encuentra en un cuarto donde se archiva papelería no sólo del Departamento de Enfermería sino de todas las secciones, y no está organizado por fecha, lo que llevaría varios meses y que la persona se dedicara exclusivamente a ello".

La deficiente organización de los documentos producidos por la institución de salud pone en duda la existencia misma de archivos en la entidad, situación que amenaza con hacer nugatorio el derecho a la información de la peticionaria. No se entiende que clase de archivo de papelería existe en la Clínica de Maternidad, si con ocasión de una solicitud respecto de un determinado documento, se requieren varios meses para obtenerla y la dedicación exclusiva de una persona para el efecto.

Las manifiestas irregularidades en el manejo y la conservación de los archivos de la entidad de salud, vulneran el derecho a conocer la información consignada en ellos respecto a los procedimientos seguidos a la señora Larrea Guevara antes, durante y después del parto, así como de los trámites adelantados posteriormente para ejecutar la inhumación del feto, circunstancia que ha debido llevar al juez de instancia a conceder la tutela.

La deficiente formalización de la defunción fetal según los requerimientos establecidos en la ley, desconoce el deber de las autoridades de proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades (CP art. 2). El objetivo estatal de brindar seguridad jurídica a los miembros de la comunidad se asienta sobre el principio de legalidad de las actuaciones de los servidores públicos (CP art. 6). Contrapartida del deber de protección y del principio de legalidad es el derecho a la seguridad personal consagrado en los pactos internacionales de derechos humanos (Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, art. 9 y Pacto de San José de Costa Rica, art. 7) que, en virtud de los artículos 93 y 94 de la Constitución, hace parte de la Carta de derechos garantizados constitucionalmente a todas las personas residentes en el país.

La situación de postración y tristeza en que ese encuentra la señora Larrea Guevara por desconocer si su hija murió y, en dado caso, el lugar donde fue enterrada, se origina en las irregularidades administrativas de la Clínica de Maternidad "Rafael Clavo". El manejo de los archivos de la entidad y la falta de diligenciamiento de los documentos legales requeridos para la inhumación del feto, vulneran el derecho a la información mínima vital y, consecuencialmente, el derecho a la seguridad personal de la peticionaria.

La omisión de la entidad de salud vulneró el derecho fundamental a la información mínima vital de la peticionaria. La negativa a entregar la información necesaria para tener certeza de la muerte de su hija - copia del certificado de defunción fetal, comunicación de envío del cuerpo al cementerio local, relación de los nacimientos acaecidos en la Clínica de Maternidad

"Rafael Calvo" durante el año 1987, copia de los libros de anotaciones y registros, etc -, compromete grave y directamente los derechos de la peticionaria a la integridad mental, al libre desarrollo de la personalidad y a la seguridad personal, al condenarla a vivir en la duda permanente, lo que afecta su esfera afectiva, sus proyectos vitales y su salud física y mental.

Derecho a que se haga justicia: derecho de acceso a la justicia

17. Por último, la actora invoca el derecho a que se haga justicia y se condene a los responsables de lo que para ella es una barbarie. La confusión sobre la muerte de su hija y la sospecha de que pudo ser entregada a terceras personas, la conduce a pedir que se halle a los responsables. Eleva este clamor luego de que, según afirma, acudió a la justicia penal sin que las diligencias preliminares adelantadas por un juzgado arrojaran una respuesta satisfactoria sobre la posible desaparición del producto de su embarazo.

La efectiva interposición de una denuncia penal por parte de la solicitante de tutela no pudo ser desvirtuada por el juez de instancia ni por esta Corte, pese a que en la información solicitada a la Dirección Seccional de Fiscalías de Bolívar se precisaron el Juzgado donde presuntamente cursó la investigación penal y el número de radicación de las diligencias preliminares, datos aportados por la peticionaria. Las razones expuestas por la administración de justicia - que los archivos de los antiguos Juzgados de Instrucción están arrumados en un contenedor sin orden alguno -, aumentan la sensación de desamparo que justificadamente invade a la peticionaria y reflejan deficiencias protuberantes del servicio público. La improvisación o negligencia de los funcionarios públicos escamoteó las imploraciones de justicia de la petente y se convirtió en un factor adicional de la vulneración de sus derechos fundamentales, particularmente, del derecho de acceso a la administración de justicia (CP art. 229).

Orden a impartir

18. Los esfuerzos humanos y patrimoniales que el Estado - a través de la entidad encargada de la prestación del servicio público de salud o de la administración de justicia, a falta de resultados positivos - debe emprender para garantizar la efectividad de los derechos fundamentales de la señora Larrea Guevara, en nada son comparables con el daño que ésta podría seguir padeciendo de permanecer en la incertidumbre en que se encuentra con ocasión del destino final de su hija o del feto. La parte interesada tiene derecho a que en ausencia de la certificación de defunción fetal exigida por la ley para la inhumación, la institución de salud provea todos los elementos necesarios para que pueda despejar hasta donde sea posible la duda que la acongoja.

Ahora bien, el juez de tutela negó acertadamente la tutela presentada contra el médico SAMUEL CANTILLO VILLAR, ya que no es posible deducir de su conducta una vulneración de los derechos de la peticionaria. En este sentido, se procederá a confirmar la decisión revisada.

El derecho a una información de carácter personal resulta desconocido si la entidad que tiene dominio exclusivo sobre ella impide a la interesada su conocimiento. Por subsistir aún la posibilidad de que en los archivos de la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo" se encuentre información de interés vital para la petente, se complementará la orden impartida en primera instancia en el sentido de que, en un plazo prudencial, su director tome las medidas necesarias para localizar el documento que le permita contrastar - con ayuda de suficientes elementos de juicio - su hipótesis con la realidad. De no hallarse la información requerida, deberá comunicarse esta situación a la interesada y expedírsele, en su defecto, una certificación sobre los hechos que a la entidad de salud le consten sobre lo sucedido a la señora Larrea Guevara y al producto de su concepción.

DECISION

En mérito de lo expuesto, la Sala Tercera de Revisión,

RESUELVE:

PRIMERO.- CONFIRMAR, por las razones expuestas, el numeral 1º de la sentencia de mayo 12 de 1994, proferida por el Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Cartagena.

SEGUNDO.- MODIFICAR el numeral 2º de la citada providencia en el sentido de tutelar el derecho fundamental de la señora NIDIA LARREA GUEVARA a conocer información vital. En consecuencia, se ordena al director de la Clínica de Maternidad "Rafael Calvo" de Cartagena que, en el término de treinta (30) días calendario a partir de la notificación de la presente providencia, tome las medidas necesarias para localizar y entregar copia auténtica a la peticionaria, del oficio remisorio dirigido al respectivo cementerio. En caso de no hallar la referida información, se ordena al mismo director expedir a la interesada una certificación de lo que conste en los registros y libros de la entidad de salud sobre los procedimientos adoptados por la entidad de salud en relación con la señora Larrea Guevara y el producto de su concepción.

TERCERO.- REMITASE copias del presente proceso con destino a la Fiscalía Seccional de Bolívar, para que, si a ello hubiere lugar, luego del análisis de la situación relatada en el presente proceso, abra la respectiva investigación penal.

CUARTO.- LIBRESE comunicación al Juzgado Segundo Promiscuo de Familia de Cartagena, con miras a que se surta la notificación de esta providencia, según lo establecido en el artículo 36 del Decreto 2591 de 1991.

Cópiese, notifíquese, comuníquese, cúmplase e insértese en la Gaceta de la Corte Constitucional.

EDUARDO CIFUENTES MUÑOZ
Magistrado Ponente

CARLOS GAVIRIA DIAZ
Magistrado

JOSE GREGORIO HERNANDEZ GALINDO
Magistrado

MARTHA V. SACHICA DE MONCALEANO
Secretaria General

(Sentencia aprobada por la Sala Tercera de Revisión, en la ciudad de Santa Fe de Bogotá, D.C., a los doce (12) días del mes de octubre de mil novecientos noventa y cuatro (1994)).